

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي



قسم: العلوم الاجتماعية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

الإدارة الالكترونية وعلاقتها بضغوط العمل لدى الموظف الإداري

دراسة ميدانية ببلدية أميه ونسة ولاية الوادي

مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

في : علم الاجتماع تخصص : تنظيم وعمل

إشراف

من إعداد الطلبة

د / شوقي مرابط

بوخشبه محمد عبد الكامل

رحماني محمد رشيد

لجنة المناقشة

المؤسسة الأصلية	الصفة	الرتبة	الاستاذ
جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-	رئيس اللجنة	أستاذ مساعد ب	يعقوب سالم
جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-	مناقش	أستاذ محاضر ب	خواني خالد
جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-	مشرف	أستاذ مساعد ب	مرباط شوقي

السنة الجامعية: 2018/2019

كلمة شكر ومحرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين

نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ...أما بعد ...

فإننا نشكر الله العلي القدير أولاً وأخراً على توفيقه بإتمام هذه الدراسة

فهو عز وجل أحق بالشكر والثناء وأولى بهما

أتقدم بالشكر والثناء العاطر وجميل الوفاء لكل من أسدى لنا علماً أو أفادنا بتجربة أو قدم

لنا رأياً أو توجيهاً ونصحاً كما نتقدم بجزيل الشكر الى الاستاذ المشرف شوقي مرابط على

اهتمامه بتوجيهاتنا الى طريق العمل وإخلاصه في العمل وتقديم النصائح والإرشادات

كما اننا لا ننسى أن نشكر الصديق عمار بن ناصر على كل المساعدات التي قدمها لنا

وكذلك كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في اعداد هذه المذكرة.

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على تصورات العاملين في بلدية أمية ونسة نحو استخدام الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بضغط العمل .

تكون مجتمع الدراسة من العمال الإداريين المتواجدين في بلدية أمية ونسة وثلاثة فروع بلدية تابعة لها ،حيث بلغ عدد العمال الإداريين (45)، واستخدم الباحث أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة ،حيث تم توزيع الاستبيانات عليهم جميعا وذلك عبر زيارات ميدانية وتم استعادة (36) استبيان صالحة للمعالجة الإحصائية.

استخدم في التحليل الإحصائي للبيانات عدة أساليب احصائية من بينها :ألفا كرونباخ ،مقياس بيرسون .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية أمية ونسة مرتفعاً.
- مستوى ضغوط العمل في بلدية أمية ونسة جاء منخفضاً.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وضغوط العمل وذلك عند مستوى دلالة 0,01

وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها :زيادة التزام الإدارة العليا بتطبيق ودعم الإدارة الالكترونية من خلال ، نشر ثقافة العمل الالكتروني ونشر المزايا والفوائد الناتجة عن تطبيق الإدارة الالكترونية بين الموظفين والمصالح الأخرى ووضع سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية ولمنع التعديلات والمخالفات الأمنية للعمل على زيادة الثقة في التعاملات الالكترونية وتوضيح مدى التأثير الإيجابي لاستخدام الإدارة الالكترونية في تخفيف الضغوط المهنية وبالتالي تخفيف عبء العمل وتحسين الأجواء داخل بيئة العمل الذي يقودنا أيضا إلى خلق هيكل تنظيمي يرقى إلى تطلعات الموظف وكذا المسؤول.

Abstract :

This study aimed to identify the perceptions of the workers of the municipality of Oumia Ouansa towards the use of the e-management and its relation to work pressure.

The study community consisted the administrative workers in the municipality and 3 branches affiliated to it. The number of administrative workers was (45).

The researcher used the comprehensive inventory style of the study community where they were distributed questionnaire them all and through field visits and has been restored (36) to identify valid statistical processing.

Several methods were used in the statistical analysis of data including: alpha cronbach, pearson scale.

The study reached the following findings:

- The application of e-management in the municipality of Oumaia Ouansa was « high ».
- The presence of a statistically significant effect of electronic administration on work pressure at the significance level « 0.01 ».

The study concluded that many of the recommendations including:

Increasing the commitment of senior management application and supporting electronic management through the deployment of e-business culture and the dissemination of the advantages and benefits resulting from the application of electronic management among employees and to develop a clear policy and specific to protect privacy and to prevent amendments and security breaches to work on the increase confidence in electronic transactions and to clarify the extent of the positive impact of the use of electronic administration in the level of reducing professional pressure and thus reducing workload and therefore improving the atmosphere within the work environment which also leads us to create an organizational structure that meets the employee and the official's expectation.

قائمة المحتويات

	الموضوع
	شكر وعرفان
	ملخص الدراسة بالعربية
	ملخص الدراسة بالإنجليزية
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ - ب	مقدمة
	الجانب النظري
	الفصل الأول : الإطار التمهيدي للدراسة
14	أولا :الإشكالية
15	ثانيا :أسباب اختيار الموضوع
15	ثالثا :أهمية الدراسة
16	رابعا :أهداف الدراسة
17	خامسا :تحديد المفاهيم
21	سادسا :الدراسات المشابهة
37	تمهيد
38	أولا : نشأة الإدارة الالكترونية
39	ثانيا : أهداف الإدارة الالكترونية
40	ثالثا : أهمية الإدارة الالكترونية
42	رابعا : خصائص الإدارة الالكترونية
45	خامسا : عناصر الإدارة الالكترونية
47	سادسا : وظائف الإدارة الالكترونية

49	سابعا : أبعاد الإدارة الالكترونية
50	ثامنا : الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية
53	تاسعا : معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية
56	عاشر : عوامل نجاح الإدارة الالكترونية
57	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : ضغوط العمل	
59	تمهيد
60	أولا : مصادر ضغوط العمل
64	ثانيا : خصائص ضغوط العمل
65	ثالثا : عناصر ضغط العمل
66	رابعا : مراحل ضغوط العمل
67	خامسا : أنواع ضغوط العمل
69	سادسا : نظريات ضغوط العمل
72	سابعا : نماذج الرئيسية لضغوط العمل
76	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
78	تمهيد
79	أولا : منهج الدراسة
80	ثانيا : مجتمع الدراسة
80	ثالثا : عينة الدراسة
80	رابعا : أدوات الدراسة و مراحل تصميمها
84	خامسا : الأساليب الإحصائية
84	خلاصة الفصل
الفصل الخامس : تحليل وتفسير البيانات واستخلاص النتائج	
86	تمهيد

87	أولا : خصائص العينة
90	ثانيا: تحليل وتفسير الجداول
110	ثالثا :تحليل نتائج الفرضيات
113	استنتاج عام
114	التوصيات والإقتراحات
116	الخاتمة
118	الملاحق
125	قائمة المصادر والمراجع

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	ثبات محاور الاستبيان ومعدل الثبات العام	83
02	توزيع عينة الموظفين حسب الجنس	87
03	توزيع عينة الموظفين حسب السن	87
04	يمثل عينة الموظفين حسب المستوى التعليمي	88
05	يمثل عينة الموظفين حسب الخبرة المهنية	89
06	تعتمد على جهاز الحاسوب في عملك	90
07	مساهمة جهاز الحاسوب في تأدية جل المهام	90
08	يمكنك جهاز الحاسوب في اكتشاف وتجنب الأخطاء	91
09	السرعة في تأدية المهام باستعمال جهاز الحاسوب	92
10	يساعد جهاز الحاسوب من التقليل من تراكم الأعمال	92
11	استعمالك للشبكات (الداخلية و الخارجية)	93
12	يؤدي استخدام الشبكات في العمل الحصول على معلومات بسرعة	94
13	يؤدي استخدام الشبكات في العمل الى الدقة في المعلومات	94
14	استعمالك لشبكات يسهل عملياتك الادارية	95
15	استعمالك للشبكات افضل من المعاملات الورقية التقليدية	96
16	استعمالك الفاكس و الهاتف يسهل عملياتك الادارية	96
17	قللت وسائل الاتصال من تنقلك إلى المصالح الأخرى لأداء عملك	97
18	وسائل الاتصال ساهمت في التقليل من وقت استغراق أداء الأعمال	98
19	قضت وسائل الاتصال على الاسلوب التقليدي في أداء المهام	98
20	أنا مرتاح في ظل وجود وسائل اتصال حديثة	99
21	تشعر بالتعب و الارهاق من كثرة العمل المطلوب منك	100

101	العمل الموكل اليك في حدود طاقتك	22
101	العمل الموكل اليك واضح من حيث متطلباته	23
102	هناك تراكم في أدائك لعملك	24
103	تقوم بالمهام لوحده	25
103	تعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملك	26
104	مساحة المكتب لا تتناسب مع عدد الموظفين	27
105	لا تتوفر كل ظروف العمل المناسبة لأداء عملك	28
105	انت مرتاح في ظل الظروف المحيطة بك	29
106	المسؤول المباشر يمارس عليك ضغوطات لأدائك لمهامك	30
107	هناك توزيع غير مناسب للعمال داخل التنظيم	31
107	وظيفتك داخل الهيكل التنظيمي مناسبة وجيدة	32
108	هناك تجاوز في اوصول التعليمات من وإلى المروؤوس	33
109	وظيفتك داخل التنظيم لا تتناسب مع قدراتك وإمكانياتك	34
109	ترى أن الهيكل التنظيمي داخل المؤسسة يوزع المهام بشكل عادي	35
110	اختبار العلاقة بين الادارة الالكترونية وضغط العمل	36

فهرس الإشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
44	خصائص الإدارة الالكترونية	01
47	عناصر الادارة الالكترونية	02
50	أبعاد الادارة الالكترونية	03
66	عناصر الضغوط	04
69	الضغوط النفسية طبقا لنظرية هانز سيللي	05
70	نظرية التقدير المعرفي lazarus	06
73	نموذج بير و نيومان	07
75	نموذج جيبسون و زملاؤه	08
76	نموذج كرايتر و كينكي	09

مقدمة

يعتبر التقدم الذي تشهده المؤسسات منذ القرن التاسع عشر إلى يومنا هذا ،من حيث حجمها و موردها البشري و نظم تسييرها و عمليات إنتاجها، و ذلك حسب نوعية النشاط الممارس من طرف المؤسسة ، كل هذه العوامل أدت بهاء الى تطوير أسلوب إدارتها و مساهمة موكب العنصر الراهن ، حيث يعتمد العصر الحالي على التكنولوجيا من انترنت الى وسائل اتصال حديثة.

حيث أصبحت المؤسسات تعتمد اليوم على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إدارة مرافقها و أنشطتها ،في كل مكان و زمان و بطريقة كانت في وقت مضى جدا مستحيلة حيث أصبحت إدارتها تؤدي مهامها بشكل آلي و في وقت قياسي و هذا يندرج بما تسمي الإدارة الحديثة ، أو ما يطلق عليه بالإدارة الالكترونية .

الإدارة الالكترونية تعتمد أساسا على البرمجيات و الشبكات ووسائل اتصال حديثة، التي تساعد العمال على تنفيذ مهامهم و أنشطتهم بأسلوب سهل و مريح ،مما أدى هذا الى وصول المؤسسات الى تجنب العديد من المشاكل و العراقيل ،وقد أدت الى تخفيف الضغوط للموظف ، ويأتي هذا من خلال توفير كل مستلزمات الإدارة الالكترونية التي تساعد على توفير الجو المناسب و الآليات المتطورة لتخفيف الضغوط المهنية عن الموظف الإداري ، و هذا ينعكس بدوره على نوعية جيدة من الخدمات داخل الجماعات المحلية.

ومن خلال هذه الدراسة سنحاول التعرف على موضوع الإدارة الالكترونية و علاقتها بتخفيف ضغوط العمل على الموظف الإداري للجماعات المحلية ، ولتحقيق هدفنا هذا تطرقنا الى القيام بدراسة ميدانية والتي من خلالها نتعرف على علاقة الإدارة الالكترونية في التخفيف من الضغوط المهنية للجماعات المحلية ببلدية أميه ونسه ولاية الوادي ، و قد قمنا بتقسيم دراستنا الى خمسة فصول **الفصل الأول** : وقد اختص بطرح الإشكالية من خلال مجموعة من التساؤلات كما تضمن ذكر بعض الفرضيات إضافة إلى أهمية الموضوع و أهدافه ، كما شمل هذا الفصل على بعض الدراسات السابقة ، وتعريف

متغيرات البحث ، وكل المفاهيم المرتبطة بالبحث أما **الفصل الثاني** :و فيه مفهوم الادارة الالكترونية و نشأة الإدارة الالكترونية و أهداف و أهمية الادارة الالكترونية و تطرقنا كذلك الى أهم خصائصها و عناصرها ومعوقاتهما.

الفصل الثالث : ضغوط العمل (المهنية) وقد تضمن ذكر بعض النظريات التي اهتمت بالضغوط وأنواعها. و مصادرها وأهم النماذج التي تناولت ضغوط العمل أما فيما يخص القسم التطبيقي فقد شمل فصلين: **الفصل الرابع** :الإجراءات الميدانية للدراسة التي قام بها الباحث والتعريف بمكان البحث ، وذكر المنهج المستخدم في هذه الدراسة ، كذلك التطرق إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة ،مع ذكر الأداة المستخدمة ، وهي الاستمارة بعد التحقق من صدقها والتحقق من ثباتها ،بالإضافة إلى ذكر الطرق الإحصائية التي ستعالج بهاء بيانات الدراسة ، **الفصل الخامس** :عرض البيانات وتحليلها على ضوء فرضيات الدراسة والخروج بنتائج. وأخيرا استنتاج عام لهذه الدراسة يركز على أهم ما جاء من النتائج الميدانية الخاصة بالبحث.

وقد واجهتنا بعض الصعوبات في دراستنا منها قلة المراجع المتعلقة بالإدارة الالكترونية ، وكذلك قلة الدراسات السابقة المتخصصة في علم الاجتماع التي تتناول هذان المتغيرين ، لكن حاولنا بالجهد الذي نستطيع لبلوغ هدف الدراسة وإخراجها بأفضل مضمون وشكل ممكن ، ونأمل أن تكون هذه بداية لدراسات أعمق في هذا المجال حيث تتناول المتغيرات من جهات أكثر وعلى مجالات اكبر.

الجانب النظري

أولا :الإشكالية

ثانيا :أسباب اختيار الموضوع

ثالثا :أهمية الدراسة

رابعا :أهداف الدراسة

خامسا :تحديد المفاهيم

سادسا :الدراسات السابقة



أولاً: الإشكالية

تعتبر الآليات والمخططات المختلفة وبمختلف أنواعها التي تتبناها الجزائر في سياستها التنموية من أهم الوسائل التي تعمل بها قصد تحقيق التنمية في شتى مجالاتها الاجتماعية والاقتصادية وهذا يؤدي إلى النهوض بالحركة التنموية ،والحديث عن التنمية يجرنا إلى الحديث عن الادارات والمؤسسات العمومية المحلية بمختلف تخصصاتها والتي تحمل الطابع الرسمي ،وهنا نخص بالذكر الجماعات المحلية والمتمثلة في الولاية والدائرة و البلدية ، وهي كأنساق فرعية تحقق بتفاعلها التنمية للنسق الكلي وهي الدولة ، ونأخذ على سبيل المثال النسق الاصغر في هذه الحلقة (البلدية) لما لها من أهمية كبيرة في تحقيق التنمية في جميع المجالات ، ولا يتحقق هذا المبتغى إلا بفاعلية أداء وكفاءة المورد البشري وكذا إعطائه المستلزمات الضرورية والمتطورة لتحقيق الفاعلية داخل التنظيم.

ومن بين المخططات والآليات التي لجأت لها سياسة الجزائر الالكترونية وهذه السياسة تهدف إلى تجسيد الإدارة الالكترونية على أرض الواقع ، وهذا بتمكينها من استخدام وسائل وتقنيات حديثة تتمثل في أجهزة الكمبيوتر وشبكات الانترنت(الداخلية و الخارجية) وتطور وسائل الإتصال وتكنولوجيات المعلومات وتسخيرها لتكون الوسيط الأساسي في العملية الإدارية فهي وجهة لإدارة بلا ورق ووجهة لإدارة بلا تضيق للوقت وهي وجهة لتكريس أفق صادقة بين الإدارة والمواطن.

إن هذه السياسة تهدف الي تقريب الإدارة من المواطن وتهدف إلي الخروج من أعباء وعيوب الإدارة التقليدية التي أتعبت الموظف بدرجة كبيرة ووضعت تحت طائلة اتهامات من المسؤول والمواطن كحد سواء ، مما وضعت تحت ضغوط مهنية ، إن هذه الضغوط المهنية هي من أهم الموضوعات الحساسة والمهمة التي ركز عليها جميع الباحثون في مجالات الإدارة على دراستها من حيث مسبباتها ، آثارها ونتائجها وإن عبء

العمل وبيئة العمل (مناخ العمل) والهيكل التنظيمي التي يعاني منها الموظف إنما هي نتائج عن إدارة تقليدية.

ولهذا جاءت دراستنا لهذا البحث في واقع الإدارة الإلكترونية في ظل الضغوط المهنية داخل التنظيم ، أخذين في ذلك بلدية أميه ونسة كنموذج حتى نتمكن من الاجابة عن التساؤل التالي : هل توجد علاقة بين الادارة الالكترونية وضغوط العمل لدى الموظف الاداري في بلدية أميه ونسة؟

التساؤلات الفرعية

✓ هل توجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية وعبء العمل لدى الموظف الإداري للجماعات المحلية ببلدية أميه ونسة الوادي؟

✓ هل توجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية وتطوير الهيكل التنظيمي للجماعات المحلية ببلدية أميه ونسة الوادي؟

✓ هل توجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية وبيئة العمل الموظف الإداري للجماعات المحلية ببلدية أميه ونسة الوادي؟

الفرضية العامة :

✓ توجد علاقة ارتباطيه بين الإدارة الإلكترونية وضغوط العمل لدى الموظف الإداري لدى الجماعات المحلية ببلدية أميه ونسة الوادي؟

الفرضيات الجزئية:

✓ توجد علاقة ارتباطيه بين الإدارة الإلكترونية وعبء العمل لدى الموظف الإداري للجماعات المحلية ببلدية أميه ونسة الوادي؟

✓ توجد علاقة ارتباطيه بين الإدارة الإلكترونية وتطوير الهيكل التنظيمي لدى الموظف الإداري للجماعات المحلية ببلدية أميه ونسة الوادي؟

✓ توجد علاقة ارتباطيه بين الإدارة الإلكترونية وبيئة العمل لدى الموظف الإداري للجماعات المحلية ببلدية أميه ونسة الوادي؟

ثانيا :أسباب اختيار الموضوع:

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع لعدة اعتبارات نذكر منها:

- الاهتمام و الميول الشخصي لهذا الموضوع.
- قلة الدراسات المحلية التي تناولت هذا الموضوع.
- معرفة دور الإدارة الالكترونية في الادارة المحلية ببلدية محل الدراسة.
- الوقوف عن قرب على واقع ضغوط العمل في ظل الادارة الالكترونية.
- الرجوع بفائدة علي البلدية محل إجراء الدراسة.
- يندرج الموضوع ضمن اهتماماتنا بقطاع الجماعات المحلية (البلدية) لانتمائنا اليها.

ثالثا : أهمية الدراسة

تكمن اهمية الدراسة في العناصر التالية

- اثراء مكتبة الجامعة بدراسة جديدة ومحاولة إعطاء أفق لدراسة جديدة أعمق وأدق
- معرفة مدى مساهمة الادارة الالكترونية في التخفيف من ضغوط العمل
- إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال استخدام آليات الإدارة الإلكترونية
- تقديم بعض التوصيات بما يخدم العمل الإداري ويساهم في ترقية الخدمة المحلية

رابعا :أهداف الدراسة

- إجراء بحث علمي اكاديمي .
- قياس درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية (البلدية).
- مدى تقليل الإدارة الالكترونية من ضغوط العمل.
- التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية .
- معرفة ضغوط العمل في ظل الإدارة الالكترونية .

خامسا : تحديد المفاهيم

1 تعريف الإدارة

لقد تطرق العديد من المفكرين و العلماء لمفهوم الإدارة ومن بينهم:

التعريف الاول هنري فايول : إن معنى أن تدير هو أن تتنبأ و تخطط و تنظم و تصدر الأوامر و تنسق و تقرب¹.

- من خلال هذا التعريف نفهم أن الإدارة هي التوقع المسبق للمستقبل وفق تخطيط و تنظيم جيدين وهذا في ظل متابعة و تنسيق مع أفراد التنظيم.

التعريف الثاني فريدريك تايلور : إن الإدارة هي أن تعرف بالضبط ماذا تريد ثم تتأكد أن الأفراد يؤدونه بأحسن وأرخص طريقة ممكنة².

- نفهم من هذا التعريف أن تحدد أهدافك ثم تتابع أداء أفراد التنظيم و هذا بطريقة جيدة و بثمن قليل .

2- تعريف الإدارة الالكترونية :

تمهيد :

تستخدم الإدارة الحديثة في مجال عملها التكنولوجيا الحديثة من أجل تحسين و تطوير العمل الإداري و الرفع من الكفاءة المهنية ، بغية الوصول إلى مستوى رفيع من الخدمة و المر دودية داخل التنظيم لذا تطرقنا إلى التعريفات التالية :

¹ - الدكتور محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية ، دار الميسرة لنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، ط1 ، 2009، ص 23.

² - د. باغول زهير ، الوجيز في الفكر الإداري ، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، الجزائر ، نوفمبر 2011 ، ص 17 .

تعريف الأول : هي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و خاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية و زيادة كفاءة و فاعلية الأداء بالمنشأة¹.

تعريف الثاني : هي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم و الوسائل الالكترونية بحيث تشمل الأعمال الالكترونية و الحكومة الالكترونية².

تعريف الثالث : هي الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الالكتروني عن طرق استخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتسبة ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا³.

تعريف الرابع: تعريف علي حسن باكير تعريف أمثل هو أن الإدارة الالكترونية هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لزبائنهم مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حيث من أجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة مع دعم لمفهوم (ادخل على الخط ولا تدخل في الخط)⁴.

التعريف الإجرائي للإدارة الالكترونية : هي وظيفة إنجاز الأعمال و الاستغناء عن المعاملات الورقية ، وذلك باستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع العمليات الإدارية قصد الرفع من كفاءة المستخدمين و مردوديتهم و القضاء على الإدارة التقليدية .

¹ - د. محمد سمير احمد ، مرجع سابق ، ص 23 .

² - ياسين سعد غالب ، الإدارة الالكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية ، معهد الادارة العامة، الرياض ، السعودية ، 2005 ، ص 22.

³ - علاء عبد الرازق السالمي ، الإدارة الالكترونية ، دار وائل للنشر ، عمان، الأردن ، 2008 ، ص 32

⁴ - علي حسين باكير ، المفهوم الشامل لتطبيق الادارة الالكترونية ، مجلة اراء حول الخليج - مركز الخليج للأبحاث الامارات ، العدد 23، اوت 2006 ، ص 8.

تعريف الحاسوب : يعرف الحاسوب بأنه آلة إلكترونية يمكن برمجتها لكي تقوم بمعالجة البيانات و تخزينها واسترجاعها و إجراء العمليات الحسابية و المنطقية عليها ، و جهاز الحاسوب يقوم بتحليل و عرض و نقل المعلومات بأشكالها.¹

3 تعريف الضغوط :

تمهيد :

نظرا لأهمية ضغوط العمل في المحيط التنظيمي أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية لاهتمام رجال الفكر الإداري التنظيمي و الذين اختلفوا في تعريفاتهم لهذا المفهوم كل حسب تخصصهم ، ومن هذا المنطلق يمكن إبراز التعاريف الآتية :

التعريف الأول للضغوط : استخدمت لمفاهيم سائدة في حقلي الفيزياء و الهندسة و التي تعرف على أساس المثيرات الخارجية (stimuli) حيث يستخدم مفهوم الضغوط للإشارة إلى القوى الخارجية التي تسبب تشويها ماديا في هيكل الجسم أو تعطلا لوظائفه ، و يتم تعريف الضغوط وفقا لهذا التوجه ، بأنها المثيرات الضارة في البيئة المحيطة و التي قد تكون نفسية أو مادية أو اجتماعية مؤقتة أو دائمة².

التعريف الثاني لضغط السلبي : عرفه أحد الكتاب أنه عبارة عن قليل أو كثير الإثارة التي ينتج عنها أذى أو ضرر على العقل أو جسم الفرد مثل تعرضه لبعض الأمراض القلب و تصلب الشرايين و السكتة أو من الناحية النفسية مثل " الفتور و اللامبالاة و التسبب و الأرق و النظرة التشاؤمية للأمر ... الخ . " ومن الناحية الوظيفية مثل : انخفاض الإنتاجة و زيادة معدلات الغياب و غيرها³.

¹ - حمدي الصباغ وآخرون ، تطبيقات الحاسب الآلي و الانترنت في إدارة التعليم بالمدينة المنورة حقبة تدريبية ،

المدينة المنورة السعودية ، 2007، ص 120

² -حنان عبد الرحيم الأحمدى ، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر و الأعراض ، بحث ميداني ، المملكة العربية السعودية ، 2002 ، ص 32 .

³ - د. محمد الصيرفي ، الضغط و القلق الإداري ، مؤسسة دورس الدولية ، الاسكندرية ، مصر ، 2006 ، ص 53

التعريف الثالث تعريف كوبر للضغوط النفسية : هي مجموعة العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد ومنها غموض الدور ، صراع الدور ، ظروف العمل البيئية ، عبء العمل العلاقات الشخصية في العمل ، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفيزيولوجي للفرد¹.

التعريف الإجرائي للضغوط العمل : هي عبارة عن مجموع العوامل المحيطة بالموظف داخل التنظيم والتي تؤثر عليه سلبا حيث تسبب له عبء العمل والقلق والتوتر داخل بيئة العمل وكذا صراع الدور وغموضه في الهيكل التنظيمي مما يؤدي إلى تأثيرها على مهامه داخل التنظيم والتقليل من مردوديته.

تعريف البلدية:

التعريف الأول : عرف المشرع البلدية بموجب المادة الأولى من القانون رقم 90/ 08 المؤرخ في 17 أفريل 1990 المتعلق بقانون البلدية "البلدية هي الجماعة الإقليمية الأساسية و المتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي " و عرفها قانون البلدية لسنة 1967 بأنها : هي الجماعة الإقليمية و الإدارية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و السياسية.²

التعريف الثاني : عرف الفقه الشخص المعنوي على أنه مجموعة من الأشخاص أو الأموال تتحدد من أجل تحقيق عرض معين و معترف لها بالشخصية القانونية.

¹ - شعبان علي الحسين السبيسي ، أسس السلوك الانساني بين النظرية و التطبيق، دار المكتب الجامعي الحديث الازارطية ، الإسكندرية ، مصر ، 2002 ، ص 356 .

² - د، عمار بوضياف ، التنظيم الاداري في الجزائر بين النظرية و التطبيق، جسور للنشر و التوزيع ، ط1، 2010، ص 193-194

أن الشخص المعنوي هو كيان له أجهزة خاصة تمارس عملا معيناً و إن هذه الفكرة تنتج عنها مجموعة اثار من الناحية القانونية تجعل من هذا الشخص قادرا على إبرام العقود وله ذمة مالية خاصة به كما يتمتع بأهلية التقاضي.¹

التعريف الثالث: البلدية هي المجموعة الإقليمية القاعدية للدولة و تتمتع بالشخصية المعنوية و الذمة المالية المستقلة و تحدث القانون.

التعريف الرابع: هي أيضا القاعدة الإقليمية اللامركزية و مكان لممارسة المواطنة ، و تشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية.

التعريف الخامس: كما تمارس البلدية صلاحيتها في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون ، وتساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة و تهيئة الإقليم و التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و الأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للموظفين و تحسينه.²

سادسا :الدراسات المشابهة

إن لكل دراسة حديثة دراسات سابقة إما مطابقة أو مشابهة لها في احد العناصر أو المتغيرات التابعة لها، الأمر الذي بين إن البحث العلمي له خاصية تراكمية و تتابعيه ، حيث إن كل دراسة تكمل سابقتها و تفتح المجال الإشكاليات جديدة تأتي من بعد تواصل في أفق البحث العلمي ، فالمعلومات تتحدد بتحديد الظاهرة التي تتأثر بخاصيتي الزمان و المكان ، لهذا سيتم التطرق في هذا العنصر الى سرد الدراسات المشابهة سواء منها الوطنية أو العربية أو الأجنبية لم لها صلة مباشرة بأحد متغيرات هذه الدراسة .

¹ - د، عمار بوضياف ، شرح قانون الولاية ، جسور للنشر و التوزيع ، الجزائر ، ط1 ، 2012، ص 74.

² -الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، الجريدة الرسمية، العدد 37، 03 جويلية 2011 المطبعة الرسمية، الجزائر ص 7 .

الدراسات المشابهة للإدارة الإلكترونية :

دراسة عبان عبد القادر (2015) : بعنوان تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر ،وهي دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس الجزائر العاصمة وهي اطروحة دكتوراه في علم الاجتماع.

انطلق الباحث من تساؤل رئيسي هو :ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

وفرضية رئيسية هي :هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

تفرع إلى فرضيتين جزئيتين هما:

هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

2- تساهم الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر.

وقد جاءت هذه الدراسة في إطار سعي الباحث لتحقيق الأهداف التالية:

- قياس درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر كبلد يسعى لأن يكون في مسار الدول المتقدمة إداريا.

- البحث عن الفوائد وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

- معرفة مدى وعي المواطنين عن وجود تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

- قياس رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة الإلكترونية.

- توضيح دور الإدارة الإلكترونية في تنمية البلدية الجزائرية والقضاء على الأساليب التقليدية.

- التنقيب عن الأساليب التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الجزائرية وتبيان متطلباتها.

أما عن عينة الدراسة فإن الباحث قام باختيار عينتين تمثلان جزء من المجتمع الإحصائي العينة الأولى تم أخذها عن طريق التوزيع العشوائي لأفراد مجتمع الدراسة ليتم أخذ عينة مكونة من 162 فرد من المجتمع الإحصائي المقدر 298 موظفا إداريا نسبة الخطأ معياري تقدر 7.56% بينما العينة الثانية فهي عينة قصدية تتمثل 32 فرد من الأشخاص الذين يأتون للبلدية محل الدراسة.

نتائج الدراسة: توصلت إلى أن هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصرنة الإدارة التقليدية ، ومنها التحديات البشرية والتي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة الكترونيا، و التحديات التنظيمية والتي تخص نقص الإجراءات والاستراتيجيات الإدارية ، والتحديات الاجتماعية والتي تخص انخفاض وعي المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة والتحديات التقنية والتي تخص عدم توفر الأجهزة التكنولوجية بالشكل اليسير الذي من شأنه أن يساهم في توفير جو وبناء بيئة تحتية للإدارة الإلكترونية ، ما جعل الإدارة الجزائرية لا زالت تعاني من مخلفات العمل التقليدي ، ولا زالت رهينة الإجراءات التقليدية¹.

2- دراسة زينب قريوة (2016) : بعنوان الإدارة الالكترونية والفعالية التنظيمية دراسة ميدانية بمديرية الضمان الاجتماعي لولاية سكيكدة مذكرة ماجستير تخصص تنظيم وعمل. انطلقت الباحثة من التساؤل الرئيسي هو :

¹ -عبد القادر ، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر دراسة سوسيولوجية ببلدية الكالتوس ، رسالة دكتوراه علم الاجتماع أداره و عمل ، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2015.

هل توجد علاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية وتحقيق الفعالية التنظيمية في مديرية الضمان الاجتماعي لولاية سكيكدة؟
وهذا قاد إلى تساؤلات فرعية :

- هل يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تطوير أداء الموظفين؟
- هل تساعد الوظائف الالكترونية على تقديم تغذية راجعة مناسبة للتنظيم؟
- هل يساهم العمل الإداري الإلكتروني في تحقيق جودة الخدمات؟
- وقد جاءت هذه الدراسة في إطار سعي الباحث للتحقيق الأهداف التالية:
- تحديد المقصود بالإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة وموقعها من أحداث المفاهيم العلمية السوسيولوجية في إطار تخصيص على اجتماع التنظيم والعمل.
- الكشف عن طبيعة الارتباطات الإمبريقية القائمة بين متغيرات ومؤشرات الفرضيات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية و الفعالية التنظيمية.
- التعرف مدى فعالية الإدارة الإلكترونية.
- الرغبة في محاولة تشخيص الواقع الفعلي للإدارة الإلكترونية في مؤسسة الخدماتية الضمان الاجتماعي لولاية سكيكدة.

استعمل الباحث في عينة الدراسة تقنية المسح الشامل على مجتمع البحث بدل أسلوب العينة بناء على مشكلة بحثه , وكذا لقلة عدد الموظفين بالمديرية واستحسان هذا الأسلوب لأن أفراد بحثه محصورون في فئة الموظفين العاملين على أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال الإلكتروني وعددهم 62 موظف وعند قيامهم بتوزيع الاستبيان على هؤلاء وجدوا أحد الموظفين في عطلة سنوية وموظفة أخرى في عطلة مرضية وعند استرجاعهم للاستبيان 55 فقط نظرا لعدم تجاوب الـ 05 الباقين ¹.

¹ - زينب قريوة، الإدارة الالكترونية و الفعالية التنظيمية ، رسالة ماجستير في علم اجتماع التنظيم و العمل ، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل ، 2015.

الدراسات العربية

1- دراسة جمانة عبد الوهاب شلبي (2011): هدف هذه الدراسة الى التعرف على واقع الإدارة الالكترونية في الجامعة الإسلامية و أثرها على التطوير التنظيمي و ذلك من خلال دراسة ثلاثة محاور في التطوير التنظيمي : تطور الهيكل التنظيمي ، تنمية الموارد البشرية توظيف تكنولوجيا المعلومات في الجامعة. وقد تم تصميم استبانة ومن ثم توزيعها على الطبقتين الإداريتين العليا والوسطى في الجامعة ، وقد استخدمت الباحثة اسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة ، و تم استرجاع 122 استبانة بنسبة استرداد (72.46%).

وقد توصلت الدراسة الى وجود إدراك لدى مجتمع الدراسة في الجامعة لمزايا الإدارة الالكترونية مثل السرعة في انجاز العمل ، وتوفير الجهد والتكلفة، والتوافق مع المستجدات التكنولوجية، كما انهم على معرفة بالتطبيقات الالكترونية المتوفرة في الجامعة مثل البريد الالكتروني، إلا ان بعض العاملين لم تكن لديهم معرفة بتواجد بعض التطبيقات مثل نظام الاجتماع عن بعد، برنامج التعليم الالكتروني، نظام الشراء الالكتروني. كما ان هناك عقبات حالت دون تطبيق الادارة الالكترونية منها نقص الحوافز التشجيعية لتطبيق برنامج الإدارة الالكترونية، نقص الإمكانيات المادية والفنية والبشرية. وتطبيق الإدارة الالكترونية ادى الى تطوير الهيكل التنظيمي من خلال التوجه نحو اللامركزية من خلال تقليل عدد المستويات الادارية ، إلا انه لم تكن هناك مشاركة من قبل العاملين غفي عملية اتخاذ القرارات. وأدت الى تنمية الموارد البشرية من خلال الارتقاء بالمهارات الإدارية وتنمية الثقة المتبادلة بين العاملين في الجامعة ، وتنمية الابداع والابتكار لدى العاملين أوصت الدراسة إلى :ضرورة رفع مستوى التوعية الثقافية بأهمية التحول الى الإدارة الالكترونية واستعمال أدواتها في العمل اليومي للموظف العمل على تعزيز الهيكل التنظيمي الإداري بما يتناسب مع عملية التغيير الى الإدارة الالكترونية، تطوير أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة بحيث تغطي كافة الجوانب الإدارية ضرورة التوسع في

استخدام النماذج الالكترونية للإدارة شئون الموظفين للاستفادة من مزاياها المتعددة كتحليل النفقات وتخفيض وقت انجاز المعاملات.¹

2- دراسة منصور نفيح رويحي السلمي (2012): هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس الابتدائية بمدينة مكة المكرمة في ضوء متطلبات الإدارة الالكترونية من جهة نظرهم ،والتعريف على مدى وجود فروق دلالة إحصائية بين المتوسطات استجابات افراد العينة لدرجة الاحتياجات التدريبية تعزى لمتغيري (الخبرة - الدورات التدريبية في الحاسب الآلي).

ولقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وشملت عينة الدراسة جميع مديري المدارس الابتدائية الحكومية للبنين بمدينة مكة المكرمة والبالغ عددهم (172) مديرا ،تم توزيع الأداة عليهم جميعا، استجاب منهم (156) مديرا شكلوا نسبة (91%) من كامل مجتمع الدراسة.

ولقد استعمل الباحث أداة الدراسة تمثلت في استبانته ،تكونت من محورين :الأول منهما تضمن البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة ،و الثاني تضمن مجالات الاحتياجات التدريبية ، وتكونت من (53) فقرة تم توزيعها على خمسة محاور، كما استعمل الباحث حزمة البرامج الإحصائية (spss) حيث استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات الاحتياج للعبارات والأبعاد والمتوسط العام لكل وبعد تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفرق بين المتوسطات.

¹ - جمانة عبد الوهاب شلبي ،واقع الإدارة الالكترونية في الجامعة الإسلامية و اثارها على التطوير التنظيمي ، بحث لاستكمال الحصول على ماجستير ادارة الاعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ،غزة ، فلسطين ،2011.

أهم نتائج الدراسة:

- 1- تبين ان درجة الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس الابتدائية في ضوء متطلبات الإدارة الالكترونية بمدينة مكة المكرمة في جميع مجالاتها كانت (عالية)
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير مديري المدارس الابتدائية حول احتياجاتهم التدريبية في ضوء متطلبات الإدارة الالكترونية بمدينة مكة المكرمة وفقا لمتغير سنوات الخبرة.
- 3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير مديري المدارس الابتدائية حول مجالي: إدارة الشبكات والمعلومات وامن المعلومات لصالح الحاصلين على أكثر من دورتين.¹

الدراسات الأجنبية :

- 1- دراسة Ernst Biesaki 2003 حول: Knowledge Management and e-Human Resource Management وهي دراسة قام بها الباحث في منظمة Daimler Chrysler لصناعة السيارات والشاحنات عبر دراسة نظامها للإدارة الالكترونية للموارد البشرية المسمى epeople. حيث اثبت الباحث ان هناك علاقة تكاملية بين إدارة المعرفة والإدارة الالكترونية للموارد البشرية بشرط ان تستخدم هذه الأخير للأغراض الإستراتيجية لإدارة الموارد البشرية واستخلص وجوب توفر مجموعة من الأنظمة للإدارة الالكترونية للموارد البشرية ليتم التكامل مع إدارة المعرفة وهي:
 - نظام استخراج المهارات :وهو نظام يجعل من المعرفة الضمنية أكثر شفافية من خلال توفير معارف كل أفراد المنظمة
 - نظام دعم قرار التوظيف :وهو نظام للانتقاء بين أفضل المترشحين لوظيفة ما عبر دراسة دقيقة لسيرهم الذاتية وترتيبها حسب مستوى معارفهم

¹ - منصور نفيح رويحي السلمي ، الاحتياجات التدريبية لمديري لمدارس الابتدائية بمدينة مكة المكرمة في ضوء متطلبات الإدارة الالكترونية ، رسالة ماجستير في الادارة التربوية و التخطيط ، كلية التربية ، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية ، 2012.

- نظام التنمية الإستراتيجية للموارد البشرية: و هو عبارة عن نظام متكامل لإدارة التكوين وزيادة المعارف داخل المنظمة.

2-دراسة Michele Grimaldi & Musadaq Hanandi 2010 حول

based on Web 2.0 and :a Organizational Virtual HRD model :
collaborative knowledge management حيث اثبت الباحثان أن تطوير المعارف واستخدامها يمكن أن تيسره ممارسات الموارد البشرية و اهتمت الدراسة حول أحد أنظمت الإدارة الالكترونية للموارد البشرية ألا وهو النظام الافتراضي لتطوير الموارد البشرية VHRD وهو نظام يسمح لمجموعة من المتدخلين (الإدارة العليا الموظفين والخبراء الخارجيين) بالتفاعل والمشاركة في عملية التعلم من خلال توفير نظام غير مقيد للتقييم الذاتي و التغذية العكسية واستخلصت الدراسة على أن نظم إدارة المعرفة التقليدية تحولت في السنوات القليلة السابقة لتصبح نظم إدارة المعرفة تشاركي اي أن إدارة معارف المنظمة تتم من قبل كل أفراد المنظمة ومن يصبح للنظام الافتراضي لتطوير الموارد البشرية دورا هاما لتفعيل نظم إدارة المعرفة التشاركي.¹

الدراسات المشابهة لضغوط العمل :

الدراسات المحلية :

1- دراسة عثمان مريم (2010) : تمحورت هذه الدراسة حول الضغوط المهنية

وعلاقتها بدافعية الإنجاز من خلال طرح التساؤل التالي:

ما هي طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية ببسكرة ؟

ولقد تبنت الفرضيات التالية:

الفرضية العامة : للضغوط المهنية علاقة ارتباطيه بدافعية الإنجاز لدى اعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية ببسكرة ؟

¹ - حسين علي ، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية لاهد مداخل ادارة المعرفة ،مذكرة ماجستير في علوم التسيير قسم علوم التسيير ، 2014، ص و- ز.

الفرضيات الجزئية:

- 1- الفرضية الجزئية الأولى : كلما قل الضغط المهني زاد دافع النجاح
 - 2- الفرضية الجزئية الثانية: كلما زاد الضغط المهني زاد دافع تجنب الفشل
- الفرضية الصفرية العامة :لا يؤثر متغير السن وسنوات الخبرة في مستوى الضغوط المهنية.

وتكمن أهمية الدراسة في:

- 1- أنها تحاول دراسة دافعية الإنجاز لأعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية ، وذلك لأن دافعية الإنجاز تعتبر عنصرا رئيسيا في أداء العامل لمهامه بأكثر فعالية
- 2- المساهمة في مساعدة المسؤولين في مؤسسة الحماية المدنية للأخذ بالأسباب الناجمة التي تؤدي إلى استثارة وتنمية دافع الإنجاز لدى موظفيها وذلك لضمان نتائج متوقعة من الأداء.

- 3- لفت انتباه المسؤولين على هذا القطاع للعوامل المسببة للضغوط المهنية وذلك للتخفيف من آثارها على العاملين
- ولد تم اللجوء إلى المنهج الوصفي التحليلي ،حيث تطبيق الدراسة على الدراسة على عينة عشوائية حديثة تقدر بـ(100 عون) من أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- 1- وجود علاقة ارتباطيه سالبة بين الضغوط المهنية ودافع النجاح.
- 2- وجود علاقة ارتباطيه سالبة بين الضغوط المهنية ودافع الفشل.
- 3- أوضحت النتائج أن الضغوط المهنية لا تتأثر بكل من العمر وسنوات الخبرة من مستوى الدلالة 05¹ .

¹ - عثمان مريم، الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الإنجاز لدى اعوان الحماية المدنية ، دراسة ميدانية على اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة ، رسالة ماجستير كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة منتوري، قسنطينة ، 2010 .

2- دراسة ابن خرور خير الدين (2011) : الدراسة تتدرج ضمن إطار النظرة السيكوسوسيوتربوية للنسق بالمدرسة الجزائرية باختيار معلمي مدارس بلدية لعوينات بولاية تبسة كنموذج لذلك، فقد جاءت الدراسة في الواقع لتسلط الضوء على مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين في المدرسة الابتدائية ببلدية العوينات بولاية تبسة، والهادفة إلى تحليل العلاقة بين هاذين المتغيرين انطلاقا من اتخاذ ثمانية أبعاد مختارة لهما وهي: (متطلبات الأجر - متطلبات الترقية - محتوى العمل - نمط الإشراف - ظروف العمل المادية - متطلبات الدور - جماعة العمل - أحداث الحياة المختلفة) وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي الملائم لهذه الدراسة.

فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة: توجد علاقة بين المصادر الفرعية لضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين بالمؤسسة التربوية الجزائرية المختارة.
الفرضيات الفرعية:

1- هناك علاقة بين المصادر الفرعية لضغوط العمل لدى المدرسين والضغط الكلي العام لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية المختارة.

2- هناك علاقة بين العوامل الفرعية للرضا الوظيفي لدى المدرسين والرضا العام لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية المختارة.

وقبل مباشرة الإجراءات الميدانية تم الاعتماد على عدة أدوات بحثية من الملاحظة والمقابلة، فضلا عن استمارة تتضمن استبيانين لقياس ضغوط العمل للمدرسين، وبعد القيام بالإجراءات المتعلقة بالخصائص السيكمترية (الصدق والثبات) لأدوات القياس تمت المرحلة الأساسية للبحث وبعد استرداد الاستبيانات وصل العدد الصحيح منها 66 استبيانا لعينة البحث وبعد التفريغ وحساب معامل الارتباط والنسب المؤوية توصل إلى النتائج التالية

1- وجود علاقة ارتباطيه متوسطة طرديه بين ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي للمدرسين في هذه المؤسسات مجال الدراسة.

2- أن المستوى العام المتعلق بضغوط العمل التراكمية لمدرسي هذه الابتدائيات وفق الأبعاد الثمانية المختارة وحسب مجتمع البحث المستخدم في المؤسسات مجال الدراسة.¹

الدراسات العربية:

1 دراسة محمد صلاح الدين أبو العلا (2009) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين لوزارة الداخلية و الأمن الوطني لقطاع غزة ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل ،وأيضا التعرف على فروق المتوسطات وعلى ضغط العمل والولاء التنظيمي لعاملين لوزارة الداخلية لقطاع غزة و التي تعزي للمتغيرات الشخصية و الوظيفية.

وقد استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات واقتصرت عملية التوزيع على اسلوب العينة العشوائية الطبقية ،حيث أن عدد أفراد مجتمع الدراسة يضم 147 مدير من مدراء وزارة الداخلية و الأمن الوطني من مختلف الأجهزة و الإدارات والمديريات المدنية منها و العسكرية

ولقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول اثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزي للمتغيرات الشخصية و الوظيفية

كما خلصت الدراسة إلى وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء 2 دراسة

2 دراسة د. محمد بن سعيد العمري و أ. عبيد سعود السهلي (1437 هـ - 2016 م) العمل كان مرتفعاً لحد ما ،في حين كان مستوى الولاء التنظيمي متوسطا ،أن مسببات ضغوط العمل مرتبة تنازليا حسب درجة اسهام كل منها في ضغوط العمل هي (قلة فرص الترقى الوظيفي - عبء الدور - غموض الدور - صراع الدور - بيئة العمل المادية) ،وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي ، وأخيرا توجد فروق ذات

¹ - ابن خروير خير الدين ، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمدارس بلدية لعوينات لولاية تبسة ، رسالة ماجستير علم الاجتماع التربوية ،كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2010 .

دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول ضغوط العمل والولاء التنظيمي تعزى لبعض المتغيرات الشخصية والوظيفية.

وفي نهاية الدراسة تم استعراض العديد من الاقتراحات والتوصيات الأكاديمية التي اقترحت بعض الحلول للحد أو التقليل من المشاكل المحتملة من ضغوط العمل. كما توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني وتقدير الذات وكانت نتائج مقياس مركز التحكم الذي استخدمته في دراستها تشير إلى أن أغلب الممرضات يتميزن (بمركز تحكم خارجي).¹

الدراسات الأجنبية :

1- دراسة سكوب ريتشارد و لوتسكي ادوارد : وقد هدفت إلى الإجابة على التساؤل التالي : هل الراتب عامل ضاغط أم دفع للمعلم ؟ حيث أجريت الدراسة على 24 من قيادات التعليم و 165 معلم من مقاطعة تيوها سبيشر الأمريكية ، وذلك من خلال كفاءة العمل كما كيف ، ورضا المعلم عن البيئة المدرسية بكل محتواها من طلاب وزملاء وإدارة العمل اليومي واتجاهات المعلم نحو التدريس وضغوط العمل ، وقد تم ذلك من خلال المقابلات مع أفراد العينة ، وكذلك الإجابة على استبيان اتجاهات المعلم نحو : الطلاب ، البيئة المدرسية ، التعليم وقد أوضحت النتائج أن من أهم أسباب النمو المهني للمعلم واتجاهاته الموجهة نحو مهنة التعليم هو الراتب الكافي وأيضا الاتجاهات الإيجابية والمساندة من المجتمع المحيط بالمدرسة.

2- دراسة هيبس و هايلين : دراسة ضغوط التدريس وعلاقتها بمركز الضبط ومستوى الانجازات المتوقعة من المعلم ، حيث طبق على عينة مكونة من 219 معلم و معلمة بالمرحلة الثانوية و 85 مشرفا تربويا مقياس الضغوط المهنية ومقياس روتر لمركز الضبط ومقياس مستوى الانجاز ، فأوضحت النتائج المطلوبة وجود علاقة ارتباطية سالبة

¹ - د محمد بن سعيد العمري ، أ عبيد سعود السهلي ، أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي ، مجلة العلوم

الانسانية و الاجتماعية ، العدد 39 جامعة الرياض، السعودية ، 1437 هـ

بين درجات المعلم والضغوط المهنية ومستوى انجازاته ،وبين ذوي مركز الضبط الداخلي.¹

التعقيب على الدراسات السابقة :

الإدارة الإلكترونية:

1- دراسة عبان عبد القادر (2015) : تتقاطع هذه الرسالة مع دراستنا من حيث تناولها الإدارة الإلكترونية كمتغير ومحاولة عصرنه الإدارة المحلية وكذا باعتبارها تجسدت هذه الدراسة في إدارة محلية (بلدية) ، كما جسدت الدراسة المنهج الوصفي وأدوات جمع البيانات الخاصة بهذا المنهج من الملاحظة والمقابلة والاستمارة.

2- دراسة زينب قريوة (2016): تتقاطع هذه الرسالة مع دراستنا من حيث تناولها الإدارة الإلكترونية كمتغير ومحاولة عصرنه الإدارة المحلية (الضمان الاجتماعي) ،كما تشاركت الدراسة مع بحثنا من حيث تطبيقها للمنهج الوصفي وأدواته من ملاحظة ،مقابلة والاستمارة.

3- دراسة جمانة عبد الوهاب شلبي (2011):تتقاطع هذه الرسالة مع دراستنا من حيث تناولها الإدارة الإلكترونية كمتغير وكذا بعد من أبعاد الضغوط العمل الهيكل التنظيمي ،كما طبقت المنهج الوصفي وأدواته الاستبانة.

4- دراسة منصور نفيع رويحي السلمي (2012) : تتقاطع دراستنا مع هذا البحث من حيث تناولها أحد المتغيرات الخاصة بموضوعنا وهي الإدارة الالكترونية كما تبنت المنهج الوصفي واستخدامه الاستبانة ،كما استعمل البرامج الإحصائية (SPSS) لحساب المتوسطات الحسابية وعوامل الارتباط.

5- دراسة إرنست بيسكاي(Ernst Biesaki) 2003 : تتقاطع الدراسة من حيث تناولها أحد المتغيرات الخاصة بموضوعنا وهي الإدارة الالكترونية استخدام البرامج الإحصائية واستخدامه المنهج الوصفي وأدواته الاستبانة لجمع البيانات.

¹ ابن خروور خير الدين، مرجع سابق ، ص 32 .

6- دراسة ميشال قريمالدي، مصدق هناندي (Michele Grimaldi & Musadaq)
2010 Hanandi : تطرقت الدراسة إلى متغير من متغيراتنا (الإدارة الإلكترونية) وبتطوير المورد البشري وهذا ينكس بالإيجاب على الموظف الإداري والخروج من الإدارة التقليدية كما انتهج المنهج الوصفي في معالجة موضوعه واستخدامه لأدواته (الاستبانة).

الضغوط المهنية (العمل):

01- دراسة عثمان مريم (2010) :جاءت هذه الدراسة لتمس أحد المتغيرات التي لها علاقة بموضعنا مباشرة (الضغوط المهنية) كما أنها جسدت في إدارة محلية (الحماية المدنية) كما حاولت إيجاد العلاقة وهذا يقود إلى استخدام الأساليب الإحصائية (SPSS) كما استعمل المنهج الوصفي واستعماله لأدواته الاستبانة والملاحظة .

02- دراسة ابن خورر خير الدين (2011) :تتداخل هذه الدراسة مع موضوع بحثنا لتناولها متغير من متغيراتنا (الضغوط المهنية)،كما طبقت في مؤسسة عمومية المدرسة كما استعمل الأساليب الإحصائية والنسب المئوية، واستعماله أدوات جمع البيانات الخاصة بالمنهج الوصفي (الاستبانة والملاحظة).

03- دراسة محمد صلاح الدين أبو العلا (2009):عالجت هذه الدراسة أحد المتغيرات في دراستنا وهي الضغوط المهنية ،كما استخدم الباحث أدوات المنهج الوصفي (الاستبانة) ،كما مست الدراسة أحد أبعاد ضغوط العمل (بعد عبء العمل).

04- دراسة د. محمد بن سعيد العمري وأ.عبيد سعود السهلي (1437 هـ - 2016 م):
 تناولت هذه الدراسة متغير من متغيرات دراستنا وهو ضغوط العمل كما تناولت بعد من ابعاد دراستنا بيئة العمل ،كما ان الباحث قد استخدم المنهج الوصفي في قيامه بدراسته وهذا ما يتشارك مع دراستنا ،كما جسد العلاقة الارتباطية التي قادته الى استخدام البرنامج الاحصائي spss .

05- دراسة سكوب ريتشارد ولوتسكي ادوارد : هذه الدراسة تتشارك مع موضوع بحثنا في تناولها للضغوط المهنية كما تناولت البيئة المدرسية وهي قريبة من بيئة العمل بالنسبة للموظف الإداري ، كما انتهجت الدراسة المنهج الوصفي في تجسيد المقابلات مع عينة أفراد البحث واستعماله الاستبانة.

06- دراسة هيبس وهالين : هذه الدراسة تتشارك مع موضوع بحثنا من حيث تناولها الضغوط المهنية في التدريس وإيجاد العلاقة وهنا انتهج المنهج الوصفي وأساليبه الاستبانة واستعماله الأساليب الإحصائية لإيجاد العلاقة الارتباطية ونوعيتها.

الفصل الثاني : _____ الإدارة الإلكترونية

تمهيد

أولا : نشأة الإدارة الإلكترونية

ثانيا : أهداف الإدارة الإلكترونية

ثالثا : أهمية الإدارة الإلكترونية

رابعا : خصائص الإدارة الإلكترونية

خامسا : عناصر الإدارة الإلكترونية

سادسا : وظائف الإدارة الإلكترونية

سابعا : إبعاد الإدارة الإلكترونية

ثامنا : الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

تاسعا : معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

عاشر : عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية

خلاصة

تمهيد :

إن من أهم التحديات التي تواجه المنظمات و المؤسسات هي التغيرات التكنولوجية و خاصة في جانب الانترنت و الاتصالات ، حيث إن تزايد استخدام الحاسب الآلي ، وأصبح لكل المؤسسات قاعدة معلومات و بيانات التي شكلتها عن موظفيها ، وكذلك عن الزبائن الذين يتعاملون معها ، التي تعود إليها متى شاءت و في أقصر وقت و أقل جهد و كذلك أيضاً تجنب التعاملات الورقية.

ولهذا نجد بأن كل أو أغلب الإدارات أو المؤسسات قد تحولت الى الإدارة الإلكترونية و هذه التغيرات أو التحولات في ظل العولمة و تطور شبكات الانترنت ، فلهاذا أصبح على المؤسسات و الإدارات مواكبة هذه التغيرات .

وفي هذا الفصل سنحاول التطرق الى الإدارة الإلكترونية و معرفة نشأة الإدارة الإلكترونية ، أهدافها وأهميتها ،خصائصها ،مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وعوامل النجاح و المعوقات .

أولا : نشأة الادارة الالكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصال الى بروز نموذج ونمط من الادارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الادارات البيروقراطية كي تحسن من مستوي اعمالها وجودة خدماتها وهو اصطلاح على تسميته بالإدارة الرقمية أو إدارة الحكومة الالكترونية أو الادارة الالكترونية ، بذلك فان ظهور الادارة الالكترونية جاءت بعد التطور النوعي السريع للتجارة الالكترونية و الاعمال الالكترونية وانتشار شبكات الانترنت.¹

في حين ترى بعض الدراسات ان الاهتمام بالإدارة الالكترونية ظهر مع دراية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل ، وتحقيق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة اهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

ومما سبق يمكن القول أن نشأة الادارة الالكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي افرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة الى توظيف التكنولوجيا الحديثة في ادارة علاقات المواطن والمؤسسات ، وربط الادارة العامة والوزارات عبر اليات التكنولوجيا ، وبالتالي التحول الجذري في مفهوم الادارة التقليدية وتطورها.

لقد كان تطبيق الادارة الالكترونية بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة ولم تصل الى تطور الصورة إلا مؤخرا ،حيث بدأت بالظهور في اواخر سنة 1995 بولاية فلوريدا الامريكية في هيئة البريد المركزي.

من ثم فالإدارة الالكترونية هي محصلة للتقدم في مجالات التقنية و المعلوماتية وهو ما جعل الادارات الحكومية ودائر صنع القرار وتعتمد سائل تقنية متطورة ،تساعدهم على انجاز المهام المناطة بها ،و تنفيذها على الوجه الاكمل ، فعلى صعيد التجارب العالمية

¹ - ياسين سعد غالب، مرجع سابق ، ص 3.

جاءت المبادرة الامريكية في مجال الادارة الالكترونية الحكومة وتبعها فيها بعد دول أخرى.¹

ثانيا :أهداف الادارة الالكترونية

إن أهمية أساليب الادارة الالكترونية يمكن في مسايرتها للتقدم التكنولوجي وتطوير الادارة بما يستجيب لتحقيق الجودة الشاملة عبر انجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة في المناسبة بأقل تكلفة وأحسن جودة ،وتعمل الادارة الالكترونية على توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقدم أرقى الخدمات للمستفيد ،اضافة الى الاستقلال الأمثل لموارد المنظمة من خلال:

- 1- التخلص من حدت البيروقراطية ،وتبسيط الاجراءات ،وترشيد الوقت المهدر في ادارة المعاملات الادارية ،وتجويد الخدمات المقدمة.
- 2- خفض أعباء تكلفة الاجراءات و المعاملات على الادارة والأفراد و ترشيد النفقات.
- 3- الوصول الى وتيرة ثابتة ومستقرة في أداء المؤسسات لأعمالها وتجاوز حالة الموظفين النفسية أو المزاجية والتي تؤثر على جودة الخدمة.
- 4- تجميع قاعدة بيانات المؤسسة وموثوقيتها ،وعدم التضارب فيما بينها، مما يوفر الثقة في قراراتها.²
- 5- مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
- 6- اكتشاف المشاكل بدلا من المتابعة.
- 7- البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد.³
- 8- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وخلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع .
- 9- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الالكترونية.

¹ - عشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية ، رسالة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة منتوري ، قسنطينة، 2010، ص 12.

² - زينب قريوة ، مرجع سابق ، ص 44.

³ - ا د زياد مراد ، الاتجاهات الحديثة في ادارة المنظمات ، دار الخلدونية لنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2012، ص 359.

- 10- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الابداع و الابتكار .
- 11- الحفاظ على سرية المعلومات و التقليل من مخاطر فقدانها.
- 12- تعميق مفهوم الشفافية و البعد عن المحسوبية.¹

ثالثا : اهمية الادارة الالكترونية

تتجلى اهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ثورة ICT ،وهي تمثل استجابة قوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تشمل العولمة ،الفضاء الرقمي ، اقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت.

ان اهتمام العالم المتزايد بتقنيات المعلومات الادارية لم يأتي من فراغ بل بسبب وجود فوائد كبيرة ،ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد هي:

- 1- تبسيط الاجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم الى المواطنين ،كما تكون الخدمات المقدمة أكثر جودة.
- 2- اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الادارية المختلفة.
- 3- الدقة والموضوعية في العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- 4- تسهيل اجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.
- 5- ان استخدام الادارة الالكترونية بشكل صحيح سيققل من استخدام الاوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة.
- 6- تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي الى عدم الحاجة لاماكن تخزين حيث يتم الاستفادة منها في امور أخرى.
- 7- الإدارة الالكترونية سوف تؤدي الى تحويل الايدي العاملة الزائدة عن الحاجة الى أيدي عاملة لها دور اساسي في تنفيذ هذه الادارة ،عن طريق اعادة التأهيل لغرض مواكبة

¹ - د . محمد سمير أحمد ، مرجع سابق ، ص 73.

التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين الغير اكفاء والغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد.

- ويضيف عامر المزيد من الدلائل على أهمية الإدارة الالكترونية من أهمها:

1- تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال اتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها، تسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وامكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الالي المتوفرة.

2- المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول الى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه ،حيث أصبح المكتب باستخدام تطبيقات الادارة الالكترونية ليس له حدود.

3- سهولة عقد الاجتماعات عن بعد (Video Conferencing) بين الادارات المتباعدة جغرافيا.

4- سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين.

5-سهولة انتهاء معاملات من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنابة عن الدوائر الأخرى(المحطة الواحدة)¹.

6-سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطي في أماكن خارج حدود المؤسسة وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث.

7- الفرص والمزايا التي توفرها تلك الادارة لهذه المنظمات ،والتي تتول بصفة أساسية فيما يلي:

أ- انخفاض تكاليف الانتاج وزيادة ربحية المنظمة.

ب- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة.

ت- توجيه الانتاج وفقا لاحتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين.

ث- تحسين جودة المنتجات وزيادة درجه تنافسية المنظمة.

¹ - يوسف محمد يوسف أبو أمونه ، واقع ادارة الموارد البشرية الكترونيا e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية ، رسالة ماجستير إدارة الاعمال، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين، 2009 ، ص 34.

ج- تلافي مخاطر التعامل الورقي.

وفي ضوء ذلك فإن الإدارة الالكترونية تسعى الى اجراء تحسينات فعالية في المنظمات المعاصرة ،الأمر الذي يترتب عليه تحقيق ثلاث مزايا أساسية لها تتمثل في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء ،تحسين العلاقات مع الموردين ومجتمع التمويل وزيادة العائد على استثمارات أصحاب الأسهم والملاك.

كما تؤثر الإدارة الالكترونية بدرجات متفاوتة على أداء المنظمات وذلك من خلال التأثير على كل الوظائف والأنشطة التي تمارسها تلك المنظمات كوظائف وأنشطة تطوير المنحاحات ،خدمات الصيانة ،التسويق ،التمويل وغيرها من العمليات بالإضافة الى ذلك ،تعمل الادارة الالكترونية على تحسين جودة أداء العمل بالمنظمات عن طريق استخدام أساليب الكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة.¹

رابعا : خصائص الإدارة الالكترونية

لعل اختلاف نمط الادارة من الشكل التقليدي إلى نموذج ادارة الكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال.

بذلك فالإدارة الالكترونية تحقق مزيدا من الترابط في انجاز المعاملات والقيام بالوظائف الإدارية بشكل يخلق من التشاركية بين مختلف القطاعات الحكومية والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة المدنية ، واكتمال عنصر الشفافية إذا تم تعزيز علاقة الدولة بالمواطن من خلال الخدمات العامة الالكترونية ،إضافة إلى ذلك تمثل الإدارة الالكترونية مدخلا تكامليا لاستثمار الجهد والوقت والحيز ، والكينونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع ،فضلا عن أنها عمل مستمر، والتي تتميز بمجموعة من الخصائص يمكن ذكرها كما يلي.²

¹ - يوسف محمد يوسف أبو أمونه، مرجع سابق ، ص 35.

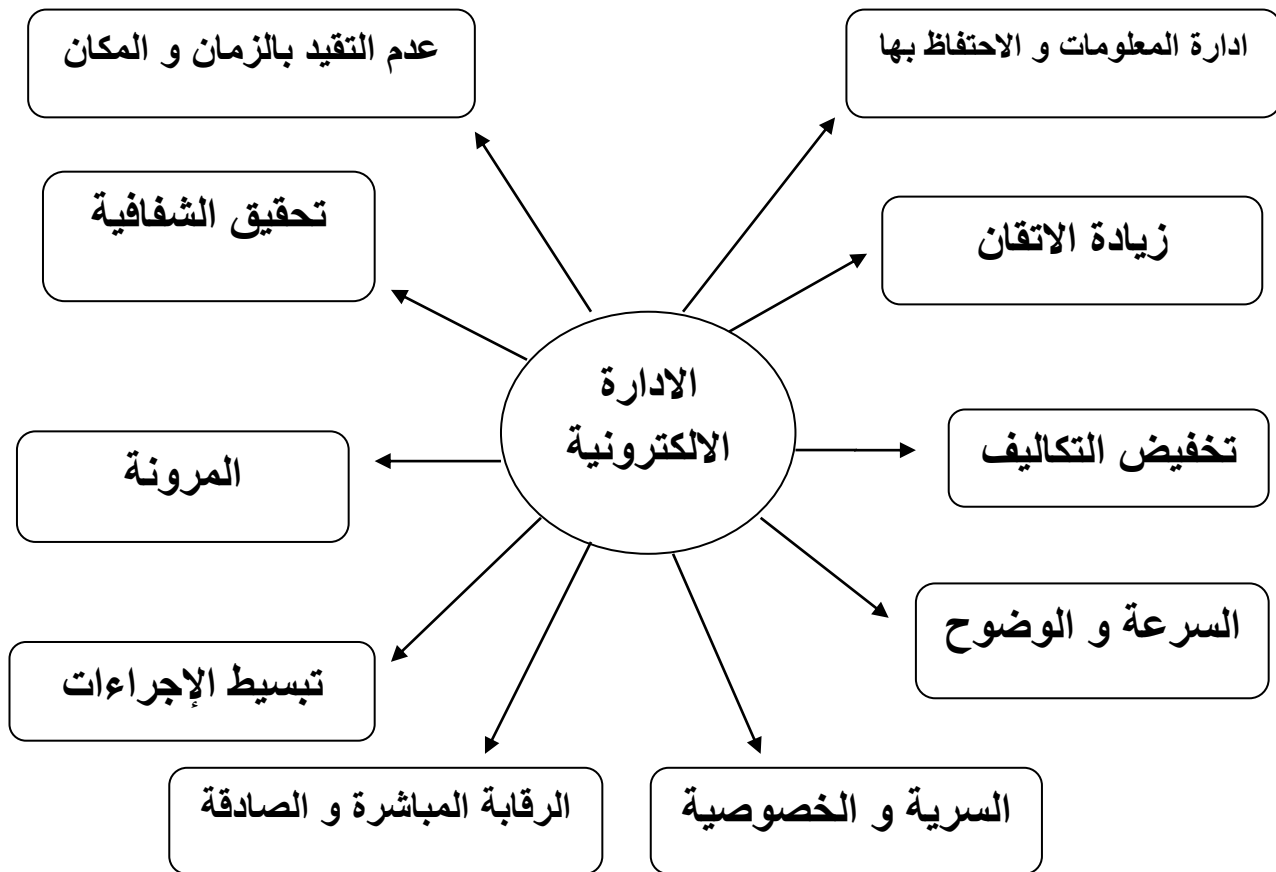
² - محمد محمود الطعامة ،طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، الاردن ،2004، ص ص 11 12 .

- 1- **زيادة الإتقان :** إن الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطور الإداري ، والتعبير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام ، والأنشطة الإدارية التقليدية ، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات ، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات.
- 2- **تخفيض التكاليف :** إذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف عملية التحول فإن انتاج نموذج المنظمات الالكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.
- 3- **تبسيط الإجراءات :** أما الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها : وحرصت على استخدام الأمثل ، لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع ، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمة العامة.
- 4- **تحقيق الشفافية :** فالشفافية الكاملة داخل المنظمة الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية ، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات ، إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ، ومؤسسات المجتمع المدني من جهة ، والسلطات المسؤولة عن الخدمة العامة من جهة أخرى ، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية.¹
- 5- **السرعة والوضوح :** وذلك عبر تجاوز حواجز الإدارة البيروقراطية وتلاقي الكثير من عقباتها ومعوقاتهما الإدارية والاحتراز منها في ظل السيطرة التامة للإدارة الالكترونية على معلوماتها ومعاملاتها مع ضمان سرعة انجاز المعاملات بسرعة فائقة وإرسالها واستقبالها.
- 6- **عدم التقيد بالزمان والمكان :** فإمكانية المراجعة طوال ساعات اليوم ، فمواقع الإدارة متاحة عبر الانترنت أو أجهزتها الشوارع ، ويقوم الحاسوب بالإجابة على أسئلة المراجع ويتلقى منه معاملته ببسر عبر قائمة من الخيارات والأوامر التي يحتجها للمراجع.

¹ - عبد الكريم عشور ، مرجع سابق ، ص ص 18 19.

- 7- إدارة المعلومات والاحتفاظ بها: و ذلك عبر توفير برامج للمراجعة تمكنه من إنجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة شبه تعليمية.
- 8- المرونة :وذلك بسبب الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها ،متعدية بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال ،مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات لم تكن متاحة في السابق بسبب عوائق الإدارة التقليدية.
- 9- الرقابة المباشرة والصادقة :وذلك عبر متابعة مواقع عملها المختلفة في كل المواقع الإدارية وكل منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور .
- 10- السرية والخصوصية :وذلك عبر ما تمتلكه الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة مرور للنفاذ إلى تلك المعلومات.¹

الشكل رقم (01) : يوضح خصائص الإدارة الإلكترونية



المرجع : من أعداد الطلبة

¹ - زينب قريوة ، مرجع سابق ، ص 45.

خامسا : عناصر الادارة الالكترونية

تتكون الادارة الالكترونية من أربعة عناصر مترابطة وهي : عتاد الحاسوب، البرمجيات، شبكة الاتصال، صناع المعرفة.

1- عتاد الحاسوب : المقصود بعتاد الحاسوب أجهزة الحاسوب والخدمات، ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة في عدد مستخدمي الأجهزة في المنظمات فمن الأفضل للمنظمة السعي إلى صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين:

- ملائمة العتاد للتطورات البرمجية ونظم المعلومات وبطبيعة الحال يرافق الأجهزة معدات كثيرة كالطابعات ،الكاميرات، أجهزة الصوت ،الماسحات الضوئية ،عارض المعلومات ،وسائط التخزين غيرها.

- توفير تكاليف التطوير المستمرة و تكاليف الصيانة.¹

2- البرمجيات : تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ،ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية أدوات تدقيق البرمجة ،كما تضم برامج التطبيقات ،مثل برامج البريد الإلكتروني ،برامج التجارة قواعد البيانات وبرامج إدارة المشروعات .وفي الغالب تقوم المنظمة بشراء منظومة جاهزة كاملة تحتوى أنظمة شاملة بهدف التحول للإدارة الإلكترونية ،أو تقوم ببرمجة تلك المنظمة في حال توفر صناع المعرفة لديها.

3- شبكات الاتصال : لعل هذا العنصر يعتبر هو الأهم من الناحية الفنية ،فبدونه لا وجود للإدارة الالكترونية ، لذلك سنتناوله بتفصيل أكثر عن باقي العناصر الأخرى.

تعريف الشبكات : شبكة الحاسب هي مجموعة من الحاسبات تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم ،حيث تحتل مكانا بارزا في تقنية المكتب الحديث فهي تسهم في رفع كفاءة ودعم صناعة القرارات من خلال:

- كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة تبادل المعلومات والمشاركة في البرمجيات.

¹ - ياسين سعد غالب ،مرجع سابق، ص 23 24.

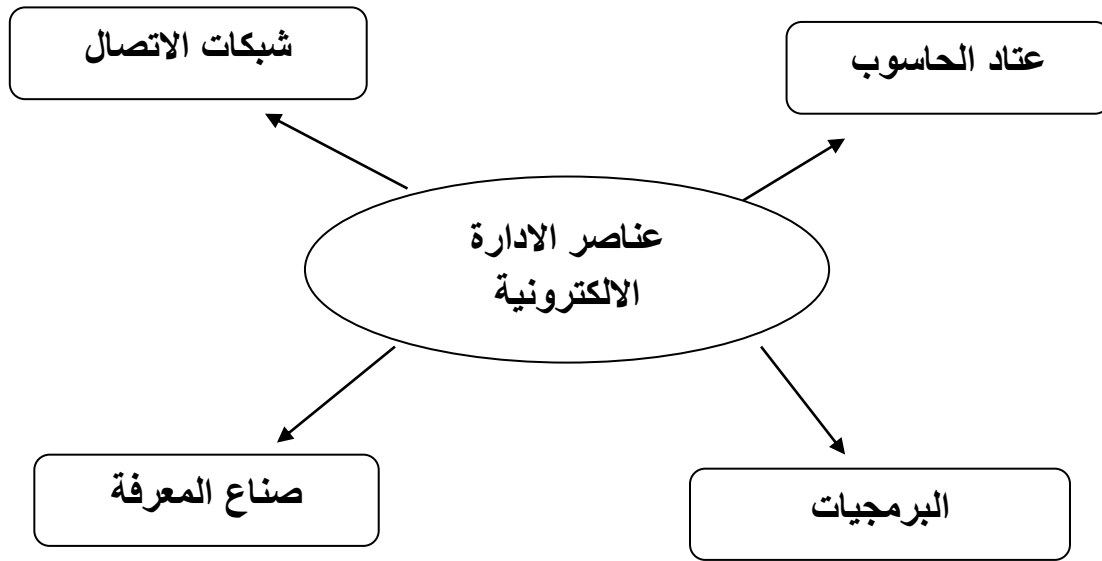
- المشاركة في المعلومات وقواعد البيانات والمعالجة الموزعة وتعني توزيع المهام على عناصر الشبكة المختلفة مما يؤدي إلى سرعة إنجازها.¹
- أ- شبكة الإنترنت: هي الشبكة العنكبوتية العالمية وهي عامة يمكن لأي شخص الإبحار الشبكي عبرها.
- ب- شبكة الأنترنت: هي شبكة خاصة بمنظمة معينة والتي تستخدم تكنولوجيا الإنترنت ويتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المنظمة من المعلومات ومن مزاياها:
 - تحسين الاتصالات وتوفير المعلومات في الوقت والمكان المناسبين وفقا لاحتياجات العاملين.
 - تدريب وإعادة تعليم العاملين في المنظمة وتعزيز الكفاءة المطلوب تحقيقها في أداء الأعمال.²
- ح- شبكة الأكسترنات: وتعرف بأنها " شبكة إنترنت خاصة يسمح لبعض المستخدمين المحددين سلفا بالدخول عبر شبكة الإنترنت إلى الأنترنت ولكن بصلاحيات وقيود محددة " وبذلك تكون تطويرا لشبكة الإنترنت تلبية لمتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها.
- 4- صناع المعرفة: إذ تمثل القيادات الرقمية، وكل ما يشمل الرأس المال الفكري والمدراء فدور صناع المعرفة يمكن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية عبر تغيير طرق التفكير وترقية أساليب العمل الإداري وفق ما يتمتعون به من خبرات ومعارف في مجال المعلوماتية.³

¹ -علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق ، ص 21.

² - ثابت عبد الرحمن إدريس : نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة ، الدار الجامعية ، الأردن، 2009 ، ص 497.

³ - ياسين سهد غالب ،مرجع سابق ،ص 4.

الشكل رقم (02) : يوضح عناصر الإدارة الإلكترونية



المرجع : من أعداد الطلبة

سادسا :وظائف الإدارة الإلكترونية

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح اغدري ،وتغيبيا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية ،وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

1- التخطيط الإلكتروني : (E-planning) يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:

- أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية ،وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد ، والتطوير المستمر والتواصل .
- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدي بين الإدارة وأعمال التنفيذ ،فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان .
- تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني ،انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة ،عبر الشبكات المحلية ،والعالمية ،مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار ،والأسواق ،والمنتجات ،والخدمات غير الموجودة ،وهذا ما يعطي ميزة ،وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي .

2- التنظيم الإلكتروني (E-Organizing) في ظل التحول الإلكتروني يرى الدكتور نجم عبود أن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوف، يقوم أساساً على الوحدات الصغيرة، والشركات دون هيكل تنظيمي، كما حدث التغير في مكونات التنظيم.

وبالتالي يصبح التقسيم الإداري قائماً على أساس الفرق، بدلاً من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دون الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتياً، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.¹

3- الرقابة الإلكترونية (E-contrôlions) إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الانية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف، أو الخطأ، وعملية تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين، والعاملين، والموردين، والولاء الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة.

4- القيادة الإلكترونية : أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية، والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية:

- القيادة التقنية العلمية : حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت وتنسم بزيادة توفير المعلومات، وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة (Technologie sensé)، والبرمجيات، وتمكن القائد

¹ نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية ، الاستراتيجيات و الوظائف و المشكلات ، دار المريخ للنشر، السعودية ، ص 247 248.

الالكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات والشبكات والتطبيقات ،إضافة إلى أنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد يتسم بمواصفات جديدة ،هي سرعة الحركة ،و الاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال ، واتخاذ القرارات.

- القيادة البشرية الناعمة : تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية ،والزاد المعرفي و حسن التعامل مع الزبائن ،الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم ،وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة ،والوصول إلى السوق ،وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للعاملين.

- القيادة الذاتية : تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات ،يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت ،وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس ، والتركيز¹.

سابعا :إبعاد الإدارة الالكترونية

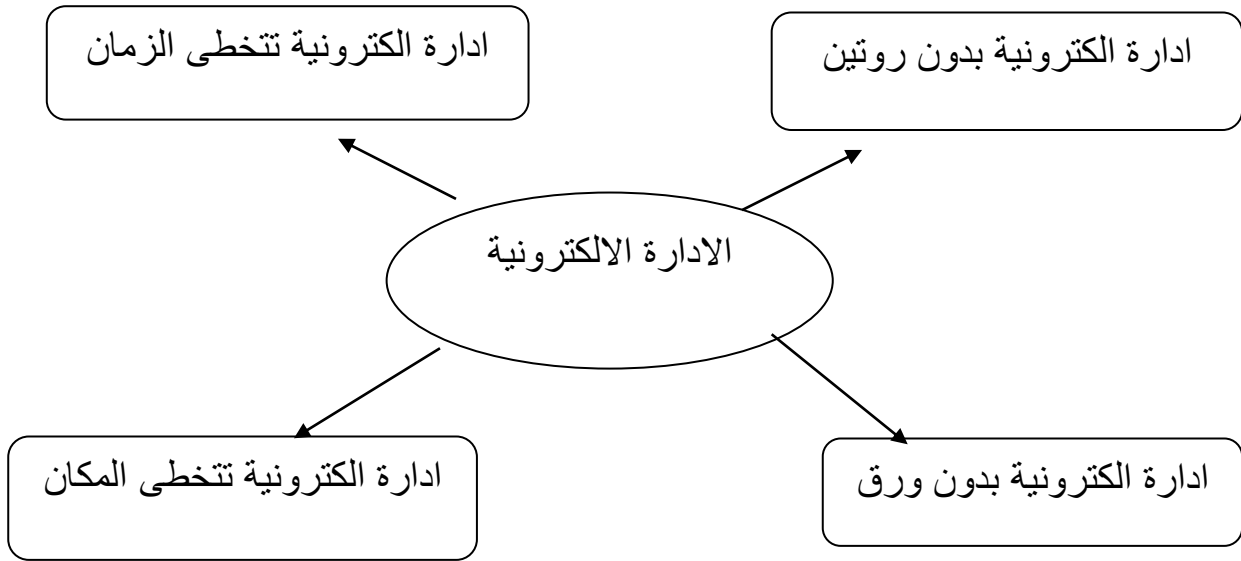
تتمثل في ما يلي:

- 1- انها ادارة بلا ورق :حيث يتم الاعتماد على البريد الالكتروني والأرشفة الالكترونية والرسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الالكترونية ونظم المتابعة الالكترونية.
- 2- إدارة بلا مكان :والتي تقوم على الاجتماعات والمؤثرات الالكترونية واستخدام التلفون المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية(VIRTUAL).
- 3- إدارة بلا زمان :تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.
- 4- إدارة بلا تنظيمات :يتم العمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.²

¹ - عبد الكريم عشور ، مرجع سابق ، ص 31.

² - محمود عبد الفتاح رضوان ، الإدارة الالكترونية و تطبيقاتها الوظيفية ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، القاهرة ، مصر ، 2014 ، ص ص 20 21 .

الشكل رقم (03) : يوضح أكثر أبعاد الإدارة الإلكترونية.



المرجع: من أعداد الطلبة

ثامنا: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

إذا كان تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة يؤدي إلى خلل في استراتيجية التطبيق كون الانتقال نحو واقع معين يرتبط دائما بتهيئة الظروف والمناخ الملائم، فإن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية، بما يتماشى والظروف المحيطة بالمنظمات والهيئات الادارية التي تشهد عملية التحول الإلكتروني، لقد قامت العديد من الاسهامات الفكرية حول المراحل الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث ترى إحدى هذه الإسهامات، أن التحول الناتج من نموذج الإدارة التقليدية التي تتصف بجمود الهيكل التنظيمي و الروتين المميز للوظائف و الأنشطة، والتعقيد البيروقراطي الناتج عن تضخم الأجهزة الادارية، وزيادة مستوياتها التنظيمية الى نموذج الادارة الالكترونية لابد أن يمر بمراحل ذات أهمية و التي تشمل ما يلي:¹

¹ - عبّان عبد القادر ، مرجع سابق ، ص 70.

1- مراحل الادارة التقليدية الفاعلة

حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية ،و محاولة تنميتها ،وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية ،إذا يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل و بدون أي روتين ،أو مباطلة في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسب شخصي أو عبر الاكشاك الاطلاع على نشرات المؤسسات والادارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الالكترونية ومع امكانية استخراج الاستثمارات اللازمة وتعيينها لإنجاز أي معاملة.¹

2- مرحلة الفاكس و التلفون الفاعل

تعد هذه المرحل الوسيطة و التي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف و الفاكس ،حيث يتمكن المتعامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن و المنازل ،والذي يوفر خدمات بشكل معقول التكلفة اذ يمكن الأفراد من الاستفسار عن الإجراءات ،والأوراق والشروط اللازمة لانجاز أي معاملة بشكل سهل ،كما يمكن الأشخاص في هذه المرحلة استعمال الفاكس لإرسال و استقبال الأوراق والاستثمارات و غيرها ،وفي هذه المرحلة يكون أغلب الأفراد ،أو المتعاملين و طالبي الخدمة العامة قد اكتسبوا تجربة فيما يتعلق بنمط الادارة الالكترونية.

ان اكتساب تجربة أولية للتعامل عن طريق تقنيات الادارة الالكترونية يؤدي بكبار التجار والإداريين والمتعاملين في هذه المرحلة ،الى التمكن من انجاز معاملاتهم عن طريق الشبكة الالكترونية ،ونظرا لان عدد مستخدمي الانترنت في هذه المرحلة يكون متوسط ،كما من الطبيعي أن تكون المعرفة في هذه المرحلة أكثر من الهاتف والفاكس.²

3- مرحلة الادارة الالكترونية الفاعلة:

هي المرحلة الاخيرة والتي يتم من خلالها التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة ،بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة الالكترونية يقارب 30 بالمئة من المواطنين ،ويجب أن

¹ - محمد محمود الخالدي ، التكنولوجيا الالكترونية ، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2007 ، ص 20.

² - عبّان عبد القادر ، مرجع سابق ، ص 71.

يصاحب ذلك توفر الحواسيب سواء بشكل شخصي، أو عن طريق الاكشاك أو في مناطق عمومية، بحيث تكون تكلفتها أيضاً معقولة ويسيرة لجميع المواطنين مما يتيح و يمكن كل الافراد من استعمال الشبكة الالكترونية لانجاز أي معاملة إدارية، وبالشكل المطلوب وبأسرع وقت (جودة) وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الادارة الالكترونية تقبلها وتفاعل معها، وتعلم طرق استخدامها.

والملاحظ للمرحلة الخاصة بالتحول للإدارة الالكترونية التي يقدمها صاحب هذا التوجه، يوجد أنها ركزت على خطة انتقال تساعد على اندماج المجتمع بشكل تدريجي، لكي يكون هناك تقبل طوعي لإستراتيجية الادارة الالكترونية، بما يؤدي الي تخفيض شدة مقاومة التغيير التنظيمي، التي تنتج غالبا عندما يكون هناك مشروع يتعلق بتحول جذري ومفاجئ في الأساليب الإدارية.¹

ان وجهة النظر سابقة الذكر قد أولت اهتمام بالمعدات أو الأجهزة الالكترونية اللازمة وهذا شيء منطقي، انطلاق من أن التحول للإدارة الالكترونية يتطلب توفير البنية التحتية الداعمة للإعمال الالكترونية، وغير ان ذلك لا يمكن ان يفتح المجال واسعا لإنجاح مبادرات الإدارة الالكترونية لأن هذه الأخيرة تتطلب بالأساس وجود وعي ثقافي، ومستوي علمي مناسب يتماشى و بيئة العمل الالكترونية، فمراحل التحول نحو الادارة الالكترونية لابد أن يصاحبه القضاء على الأمية الالكترونية، عن طريق بناء مجتمع معلومات وتكوين حلقات التواصل الالكتروني مقابل ذلك تتجه بعض الدراسات في تحديد مراحل الكتروني على شبكة الانترنت، وتبعاً لذلك يمكن اختصار عملية الادارة الالكترونية وفق ما تراه هذه الدراسات في الاتي:

- 1- الخدمات على الانترنت بطريقة صحيحة تبعا لنوع الخدمة وتشمل خدمات شخصية، خدمات تجارية، خدمات تعليمية، خدمات صحية.
- 2- الخدمات الالكترونية تبعا لمراحل العمل وتشمل خدمات طلب شهادة ميلاد، الكشف الطبي، الالتحاق بالمدارس، وخدمات التجنيد، خدمات انتخابية، خدمات التشغيل والتوظيف.

¹ - محمد سمير أحمد، مرجع سابق، 2009، ص 87.

3- الخدمات الالكترونية تبعا لنوع المستفيدين من الخدمة وتشمل خدمات فردية تقدم للمواطنين ، خدمات مؤسسة تقدم للشركات والنوادي .

ويركز اصحاب هذا الاتجاه دائما على ضرورة توفير بعض المكانيزمات الضرورية ، والتي يجب ان تكون مصاحبة لكل مراحل التحول نحو خدمات الادارة الالكترونية والتي تتجسد في الاتي:

1- يجب البدء بالقطاعات الاكثر الحاحا والقضاء على الهوة بين النظرية والتطبيقي وامتلاك الكوادر البشرية المؤهلة.

2- يجب الحفاظ على أمن المعاملات و التعاملات.

3- يجب توفير التمويل الكافي بالبحث عن مصدر رسوم دائمة لسد نفقات التشغيل.

4- توظيف العناصر الماهرة وإشاعة ثقافة التدريب ، ونشر الثقافة الالكترونية المبسطة والمتقدمة.

5- توعية المواطنين والإدارات الحكومية بفوائد وعوائد الإدارة الالكترونية¹.

تاسعا : معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

يجابه تطبيق الادارة الالكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر ، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل إدارة ، وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الادارة الالكترونية فيما يلي:

1- المعوقات الادارية :تتجه بعض الدراسات إلى تحديد ومحاولة حصر المعوقات الادارية في تطبيق الادارة الالكترونية وترجعها إلى الأسباب الآتية:

- ضعف التخطيط و التنسيق على مستوى الادارة العليا لبرامج الادارة الالكترونية.
- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الالكترونية ،من إضافة أو دمج بعض الإدارات ،أو التقسيمات ،وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات ،وتدفق العمل بينها.

- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية.

¹ - عيان عبد القادر ، مرجع سابق ، ص 72.

- المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الادارة التقليدية.

- مقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ، ومستقبلهم الوظيفي.

2- المعوقات السياسية و القانونية :تشمل هذه المعوقات ما يلي:

- غياب الادارة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الالكترونية ،وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة و مواكبة العصر الرقمي.

- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي ،وتتظر في تقارير اللجان المكلفة بتقديم برامج التحول الالكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته.

- عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية ،تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق ،وتخريب برامج الإدارة الالكترونية ،وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها ،إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الالكتروني و حجية الإثبات في المراسلات الالكترونية ،وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقيق من هوية العميل ،وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية ،والسرية في التعاملات الالكترونية¹.

3- المعوقات المالية و التقنية : حيث تتمحور حول:

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية ،وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول.

- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.

¹- بن عشاوي أحمد، إثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال ، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، العدد 07، 2010 ، ص 290 .

- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية ،ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية.

- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت ،نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الأفراد.

- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

4- المعوقات البشرية: و يمكن تحديدها في الاتي:

- الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية ،وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.

- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة ،في ظل التحول للإدارة الالكترونية.

- الفقر وانخفاض الدخل الفردي ،أدى الى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية.

- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع و انقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها) مما أدى إلى ازدياد حدة التفرق ،وأضعف مشاريع الإدارة الالكترونية.

- إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الالكترونية وحلول الآلة محل الانسان ،هذا الأخير الذي يرفض و يقاوم التحول الالكتروني خوفا عن امتيازاته و منصبه.

- قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت

5-المهددات الامنية :تتمثل هذه المهددات في التالي:

التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية ويمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الالكترونية ،مثل التحويلات الالكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان ،أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية ،حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي:

- العنصر المادي :من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- العنصر التقني :باستخدام التقنيات الحديثة في دعم و حماية أمن المعلومات.
- العنصر البشري :بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات و خبرات العاملين في هذا المجال¹.

عاشرا : عوامل نجاح الادارة الالكترونية

على المسؤولين في المنشأة الحكومية أو الاهلية الذين يرغبون التحول الى الادارة الالكترونية أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المنشأة ومن أهمها:

- 1-وضوح الرؤية الإستراتيجية للمسؤولين في المنشأة والاستيعاب الشامل لمفهوم الادارة الالكترونية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير كما نلاحظ في بعض الدوائر الحكومية والشركات التجارية وجود اعلانات كبيرة بالمنشأة لتوضيح الرؤية والرسالة.
 - 2-الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنشأة والبعد عن الاتكالية والارتجالية في معالجة الأمور.
 - 3-التطور المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظف لإمكانية استيعابها وفهم أهدافها مع التأكد على تدوينها و تصنيفها.
 - 4-التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه.
 - 5-التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال.
 - 6-تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية.
 - 7-تأمين سرية المعلومات للمستفيدين.
 - 8-الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.
- التعاون الايجابي بين الافراد و الادارة داخل المنشأة و ترك الاعتبارات الشخصية.²

¹ - بوقلاشي عماد، الادارة الالكترونية و دورها في تحسين اداء الادارات العمومية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، 2011 ، ص 142.

² - محمد سمير أحمد، مرجع سابق ، ص ص 70 71 .

خلاصة

لقد تزايد استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات والإدارات المحلية لما لاقته من استحسان كبير من طرف الموظفين إذ بفضلها لم يعد الموظف يعاني من تراكم الأعمال وتحمل اعباء التنقل بين المؤسسات والإدارات الأخرى اهدار للوقت , كما ان القائمين على تسيير المؤسسات لم يعد يراودهم هاجس تلف الارشيف وتخصيص اماكن كبيرة من اجل حفظه ومراقبة الموظفين ، فالإدارة الإلكترونية تضمن لهم المراقبة المستمرة الى اداء الموظفين ومن جهة اخرى تخلص الموظف من التوثيق اليدوي والتنقل المتكرر الى المؤسسات الأخرى ، فباستخدام الإدارة الإلكترونية تلاشت كل هذه المشاكل كونها تتميز بالدقة والسرعة وتقليل الجهد والتكاليف.

وقد تطرقنا في هذا الفصل الى خصائص الإدارة الإلكترونية التي جعلتها تتميز عن الإدارة التقليدية بالسرعة والسرعة كما تطرقنا اهدافها وأهميتها مروراً بأهم دواعي التحول من الإدارة الإلكترونية وأهم المعوقات التي تقف حائلاً دون تطبيقها التكنولوجية و مقاومة التغيير في المنظمات.

تمهيد

أولا : مصادر ضغوط العمل

ثانيا : خصائص ضغوط العمل

ثالثا : عناصر ضغط العمل

رابعا : مراحل ضغوط العمل

خامسا : أنواع ضغوط العمل

سادسا : نظريات ضغوط العمل

سابعا : نماذج الرئيسية لضغوط العمل

خلاصة

تمهيد

يعد موضوع ضغوط العمل (المهنية) من اهم المواضيع التي شغلت تفكير العديد من الباحثين و المفكرين في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية والثقافية والسياسية والنفسية وكل المجالات الاخرى ،لما له أثر كبير على الفرد والمنظمة .

وتشير ضغوط العمل الى كل المؤثرات المادية و لنفسية والتنظيمية التي تؤثر على سلوكيات الفرد العامل والتي تؤدي بالفرد العامل داخل بيئة العمل الى عدم الاتزان والاستقرار في اداء عمله ووظيفته او الدور الذي يقوم به وعندما يصادف الفرد العامل مثل المؤثرات بصفة متتالية ومتكرر يفد الدرة على مواجهة مثل هذه الاوضاع ويصعب التعامل معها و هذا ما يؤثر في سلوكه ما ينعكس بصورة وأضحت على ادائه لعمله.

وقد تطرقنا في هذا الفصل الي معرفة ضغوط العمل التي تصيب الموظف الاداري في بيئة عمله و معرفة انواع الضغوط و خصائصها واهم النظريات التي تناولت وتطره الي ضغوط العمل.

أولاً :مصادر ضغوط العمل

لقد بين (WALLACE ET SZILAGY) : إن ضغوط العمل تتبع بصفة أساسية من ثلاث مصادر رئيسية وهي المصادر التنظيمية و المصادر الوظيفية والمصادر الشخصية و تسهم هذه المصادر الثلاثة مجتمعة في خلق أشكال مختلفة من الضغوط على الفرد ،وتختلف حدة هذه الضغوط وتأثيرها من فرد الى آخر وذلك بسبب الاختلافات والفروق الفردية بينهم.

1- المصادر التنظيمية :وتشمل المصادر التنظيمية على ما يلي:

1-1 **الهيكل التنظيمي** : يقصد بالهيكل التنظيمي البناء الذي يحدد الادارات أو الاجراءات الداخلية في المنظمة ،حيث يبين الوحدات التنظيمية المختلفة والأنشطة وخطوط السلطة ومواقع اتخاذ القرار .

ويعتبر الهيكل التنظيمي أحد المصادر الهامة لضغط العمل إذ ان لمركزية القرارات وضعف المشاركة في صنعها أو اتخاذها وإتباع أساليب تنظيمية معقدة و غير مرنة تخصيص وتقسيم العمل بشكل مبالغ فيه إضافة الى عدم وضوح الاختصاصات وعدم تحديد المسؤولية فإنها تؤثر بمجموعها على نفسية الفرد وتؤدي الى شعوره بالضغط.

2-1 **طبيعة العمل** :من الصعب أن نجد ووظيفة خالية من اي ضغوط وأن كان بعض الوظائف تعاني من ضغط العمل اكثر من غيرها حيث تختلف حدة هذه الضغوط باختلاف طبيعة العمل ،فالوظيفة التي تتضمن قدرا من التحكم والوقاية والوظيفة التي لا يستطيع صاحبها تنفيذ المهام المسندة اليه حتى ولو كان مستوى مهاراته الشخصية عالية غالبا ما ينتج عن ممارسة هذه الوظائف مستوي عال من الضغط.¹

3-1 **عبء الدور** :يعني زيادة أو قلة الأعمال الموكلة للفرد المطلوب القيام بها وأنه خطأ شائع الفهم أن الضغط المرتبط بالعمل هو ضغط ناتج من كثرة العمل و تحمل أعباء أكثر من الممكن ،ولكنه في الواقع هنالك نوعين من العبء:

¹ - خالد عيادة علميات ، ضغوط العمل وأثارها على الاداء ، دار الخليج للنشر و التوزيع ، الاردن ، ط1 ، 2015 ، ص ص 64 - 66 .

أ: عبء الدور الكمي :حيث يتعين على الموظف أداء أعمال كثيرة في وقت قصير .

ب: عبء الدور النوعي :هو العبء الناتج عن نقص في المهارات المطلوبة لأداء مهام معينة لدى الموظف.

و كلا العباين غير مرغوب فيه يؤدي لدرجة من الضغط والتوتر والوجه الآخر لأداء أعمال هو أداء أعمال أقل من اللازم ما يؤدي الى الملل وعدم الرضا عن العمل¹

1-4 غموض الدور :يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغط العمل في المنظمات ، ويعني عدم و وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته ، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه ، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه ،كذلك افتقاره الى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء وغيرها مما يترتب عليه ارتباط الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل الميل لتركه.²

1-5 صراع الدور :ويظهر صراع الدور نتيجة تعارض دور الفرد في العمل حينما يقوم الفرد بأداء مهام كثيرة تتطلب سرعة كبيرة لإنجازها ويشعر الفرد عند أدائه لهذه المهام بعدم متداخلة مع مهام أو أدوار أخرى يؤديها الفرد.

ومن أمثلة ذلك تداخل عمل الفرد مع واجباته العائلية أو عدم اهتماماته الشخصية في الوظيفة ولا يعتبرها محببة الى نفسه وبالتالي يشعر الفرد بالاستياء من عمله وبالضغوط الواقعة عليه كذلك يظهر صراع الدور حينما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من قيادة أو امره من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة*³

1-6 نظم الأجور و الحوافز ويقصد بهاء مجموعة الظروف التي تتوفر في العمل وتعمل على تحفيز الأفراد واشباع رغباتهم التي يسعون لإشباعها عن طريق العمل كما

¹ - محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي الدار الجامعية ،القاهرة ، مصر ، 2003، ص 264

² - صلاح الدين عبد الباقي ، مبادئ السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية، القاهرة ، مصر ، 2005، ص 291

³ خالد عيادة عليمت، مرجع سابق، ص 62

يرتبط هذا المصدر مباشرة بإحساس الفرد و شعوره بأنه يحصل على مقابل عادل لما يقدمه للمنظمة جهد وخدمات.

ويرى الباحث ضعف الرواتب والأجور وعدم فعالية نظم الحوافز مقارنة بالمنظمات المماثلة ينتمي داخل الفرد شعورا بالإحباط و عدم الرغبة في بذل الجهد وبالتالي يحاول اتباع طرق و أساليب تمكن له من خلالها التهرب من أداء الأعمال الموكلة له دون أن يتعرض للمساءلة ،ويزداد احساسه بالعزلة عن المنظمة وتتتابه حالة من حالات اللامبالاة وترتفع معدلات غيابه بعذر أو عذر بدون عذر مما سلبا على أداء المنظمة التي يعمل فيها¹.

1-7 فرص الترقى (التطور الوظيفي): يعتبر التطور الوظيفي أمرا هاما لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكثر و لكن لأنهم يحققون مكانة أفضل ويواجهون تحديا جديدا ولذلك فان عدم القدرة على تعزي و المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص يمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل.

ويرى البعض أن الوظيفة تعد مصدرا من مصادر تحقيق الذات والتقدم المهني والوظيفي للفرد ،فقد هذا المصدر أو جزء منه تحول العمل الى مصدر ضغط في الحياة اليومية .وقد أشارت إحدى الدراسات الى أن من أهم مصادر ضغوط العمل لدى المراجعين انخفاض فرص الترقى ،الأمر ينعكس على قرارهم بترك العمل.

2- المصادر الوظيفية : وتشمل المصادر الوظيفية على ما يلي:

1-2 بيئة العمل المادية : تشمل ظروف العمل على تجهيزات مكان العمل والمواقع والمساحة والإضاءة والتهوية والضوضاء والخصوصية وما شابه ذلك من الاعتبارات ،وتشكل ظروف العمل ضغط على الفرد على اعتبار أن عدم توافر تلك الظروف بالشكل المناسب يتسبب في حده ضغوط العمل ،وعلى العكس من ذلك فان تحسين ظروف العمل

¹ - الهام بوغليطة ، امال بوعفار، دور المشاركة في إتخاذ القرار للحد من مشكلات ضغوط العمل ، الملتقى الوطني حول ضغوط العمل بين الإهتمام والإهمال ،جامعة 20 أوت 1955 ، سكيكدة ، 19 جانفي 2014 ، ص 7.

يساعد على رفع الروح المعنوية للموظفين على أن يكون التحسين في هذه الظروف بقصد تكيف عناصر العمل وظروفه مع نفسية و ظروف الموظف، اذا أن الامر يقتضي عدم الاعتماد على كون الموظف متكيفا وإنما جعل العناصر الأخرى مرنة.

2-2 السلامة والصحة المهنية : ان عدم توفر شروط السلامة و الصحة المهنية وقواعدهما يعد مصدرا لضغوط العمل كما يولد احساس لدى الفرد بأنه غير امن على حياته أثناء أدائه لعمله، وتظهر اثار هذا المصدر على وجه الخصوص في الوظائف تكون طبيعتها تعرض العاملين فيها لإخطار مهنية تؤثر على صحتهم كما هو الحال في الوظائف التي يتعامل اصحابها مع مواد كيميائية خطيرة أو يتعرضون لإشعاعات أو يواجهون آلات ضخمة جبارة وما شابه ذلك.¹

2-3 عدم المشاركة في اتخاذ القرارات : يجمع الباحثون والدارسون على اهمية عملية اتخاذ القرار حتى أن البعض يرى فيها جوهر العملية التسييرية وإذا كان ما يحيط بهذه العملية والطريقة التي يتم بهاء اتخاذ القرار متخذة الى الكثير من الضغوط فان الفردية في اتخاذ القرار وعدم اشتراك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين ،تمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم اهميتهم في اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بهاء وهم مسئولين عن تنفيذها.²

3 المصادر الشخصية:

3-1 اختلاف قدرات الأفراد : تعتبر المهارات والقدرات التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على ردود فعله لضغوط العمل ،فكلما كان الفرد يمتلك من المهارات والقدرات ما

¹ -خالد عيادة عليمات، مرجع سابق، ص ص72 74 .

² -عبد الغني طاهري، ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي ، مذكرة ماجستير في تسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2008 ، ص ص31 32 .

يتوافق مع متطلبات وظيفته كلما لت معاناته من ضغوط العمل ،قدرات ومهاراته هي التي تحدد درجة صعوبة او سهولة مصادر الضغوط بالنسبة له.¹

3-2 أحداث الحياة المختلفة : هناك العديد من الإحداث قد يتعرض لها الانسان في حياته وتسبب له ضغوطا مثل وفاة شريك الحياة ،الطلاق ،المعاناة من مرض معين والى اخر ذلك من الإحداث المختلفة التي تطرأ على حياة الفرد ،فالحياة اليومية مليئة بالأحداث التي كلما زاد التعرض لها كلما زادت نسبة التوتر والضغط الذي يتعرض لها الشخص.²

3-3 الحالة النفسية والبيئية : تعتبر الحالة النفسية والبدنية للفرد ذات تأثير كبير على مستوى معاناته من الضغوط ،فالحالة النفسية للفرد هي التي تحدد طبيعة الاستجابة ، فالتعب الشديد له تأثير كبير على ادراك الفرد لمصادر الضغوط ،ومن ثم ادراكه لمستوى الضغوط ،فالفرد الذي يفقد الثقة بالنفس والتدبر الذاتي يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب منه نوعا من التحديث لهذه المواقف.

أما الحالة البدنية للفرد فهي تؤثر على مستوى معاناته للضغوط ،فبعض الأفراد يتمتعون بصحة بدنية جيدة ،ويكونون أل تعرضا للمرض في مواجهة مواقف الضغط الحادة ،على عكس الأفراد الذين يتمتعون بصحة بدنية سيئة .³

ثانيا : خصائص ضغوط العمل

تمتاز ضغوط العمل بعدد من الحقائق الهامة حولها نوضحها فيما يلي:

1- ان ضغوط العمل منتشرة دائما ،وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر .فازدحام المكاتب أو زيادة طلبات الجمهور ،أو تغيير مواعيد دوريات العمل أو تكاثر الواجبات و تعاظم المسؤوليات ،أو زيادة الضوضاء ...الخ ،كل ذلك يشكل ضغطا على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية .

¹ - ناهدة طه غضية ،أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري و مديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الاردن ، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية سم الاصول و الادارة التربوية ،جامعة مؤتة ،الأردن، 2008 ، ص 20 .

² - زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي ، دار الميسرة للنشر و التوزيع ،عمان، الاردن، ط 1 ، 2011 ، ص 144 .

³ - ناهدة طه غضية، مرجع سابق ، ص 20 .

2- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، فقد تخدم الضغوط أغراضا مفيدة، فقد تكون دافعا لإجادة العمل والمنافسة والتفوق، وقد تشكل فرصا للتحسين والتطوير، وقد تكون مصدرا للابتكار وتطبيق الأفكار الابداعية، ولكنها من جهة أخرى قد تسبب أضرار كثيرة على المستوي الشخصي والتنظيمي ولذلك فإن هنالك قدرا مقبولا أو صحيا للضغوط ينتج عنه اثار ايجابية، فإذا قلت الضغوط زادت عن هذا القدر أصبحت ضارة و خطيرة.

3- يختلف الناس في استجاباتهم وردود افعالهم اتجاه الضغوط، وذلك ناتج عن ادراكهم لهذه الضغوط و المعاني التي يعطونها لها، فكرة العمل وازدحام جداوله يعني قلقا وتوترا عند البعض، بينما يعتبره اخرون فرصة للتحدي وأثارت الذات، وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها بعضهم سوء تقدير لمهاراتهم وغياب لفرص النجاح التي يريدونها، بينما ينظر اليها اخرون على انها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات لذلك نجد أن الضغوط التي تسبب اثار نفسية ضارة عند البعض، وقد تصبح هي نفسها مصدرا للطاقة والنشاط عند اخرين.¹

ثالثا :عناصر ضغوط العمل

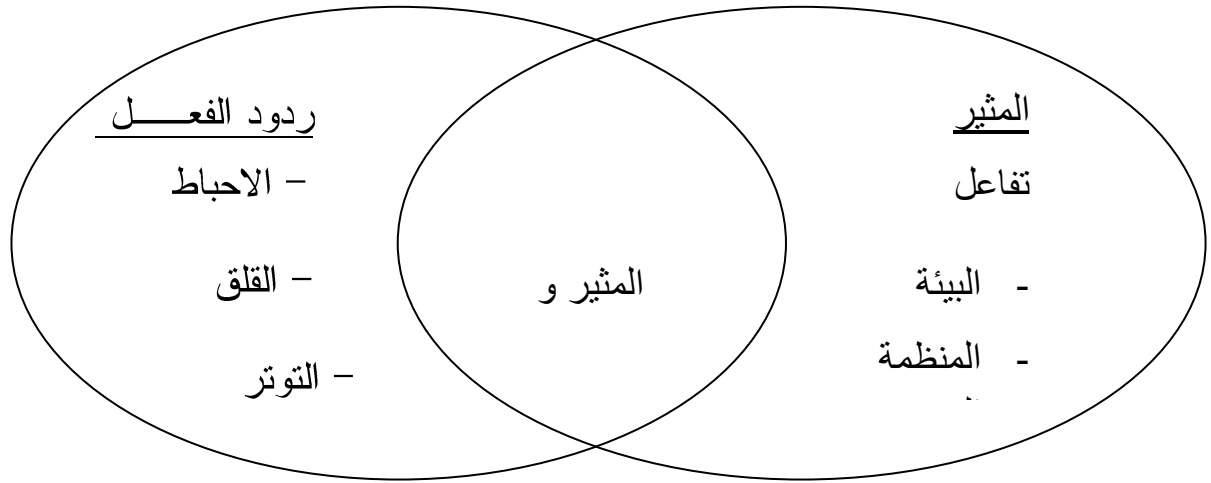
يري Wallace szilagi انه يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة وهي كالتالي:

- 1- عنصر المثير: ويحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد تكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.
- 2- عنصر الاستجابة: يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبدئها الفرد مثل القلق والتوتر، الاحباط وغيرها.
- 3- عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل الاستجابة.²

¹ - عامر سعيد و عبد الوهاب علي محمد، الفكر المعاصر في التنظيم الإداري ، مركز وابد سيرفيس للاستشارات و التطوير الإداري ، القاهرة ، مصر، 1994 ،ص ص 373 375.

² - محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل و أثارها على الولاء التنظيمي ، مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين ، 2009، ص 13.

الشكل رقم (04) : يوضح عناصر الضغوط



المصدر: عيسى إبراهيم المعشر، اثر ضغوط العمل على اداء العاملين في الفنادق الاردنية فئة الخمس نجوم (دراسة ميدانية) جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا كلية العلوم الادارية و المالية ، قسم إدارة الاعمال ، 2009 ، ص 25 .

رابعا : مراحل ضغوط العمل

لقد كان أول محاولة علمية لتفسير وتحديد مراحل الضغوط أو كما يسميها البعض (مراحل دورة حياة الضغوط) قد قام بها الطبيب والعالم هانس سيليه HANS SELYE ،واقترح ثلاث مراحل لنظام رد الفعل الدفاع

1- مرحلة الانذار (التنبه بالخطر) : وهي تمثل مرحلة رد الفعل الاولى تجاه ضغوط العمل والتي تتمثل في التفاعلات الجسمانية النفسية الداخلية التي يترتب عليها توتر الأعصاب ،وارتفاع ضغوط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الاعراض وكلما زادت حالة الاجهاد أو الضغط انتقل الفرد الى المقاومة الفرد للضغط وعي المرحلة الثانية من مراحل ضغط العمل.¹

2- مرحلة المقاومة: عقب الصدمة الاولى ينتقل المورد البشري الى المرحلة الثانية ،وفي مرحلة المقاومة أي يقوم المورد البشري بسلوكيات دفاعية وهذا من خلال مهاجمته لمصادر الضغوط الداخلية او الخارجية ، أو التعامل و التكيف معها بهدوء أو تجاهل

¹ - مصطفى محمود أبو بكر ، إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2008 ، ص 126

وجود هذه المصادر فإذا نجحت هذه الممارسات الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط وتكون هذه المرحلة هي المرحلة الأخيرة ،أما إذا فشلت هذه الممارسات ينتقل المورد البشري الى المرحلة الموالية وهي مرحلة الانتهاك.¹

3- مرحلة الانتهاك (الارهاق) : تحدث هذه المرحلة عندما يتعرض المورد البشري للضغوط لفترة زمنية طويلة وبصفة مستمرة ومتكررة ،حيث يصاب على اثرها بالإنهك نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ،ويظهر عليه بعض المظاهر مثل : التفكير في ترك العمل ،انخفاض كبير في الدافعية ومعدلات الأداء...الخ.²

خامسا : أنواع ضغوط العمل

لضغوط في مجال و مكان العمل متعددة الانواع و مختلفة والى كل نوع خصائصه وطرق التعامل معها بل ان هناك من الضغوط يجب المحافظة عليها وسوف نعرض عليكم اهم أنواع الضغوط.

1- تصنيف ضغوط العمل وفق معيار الأثر : تنقسم ضغوط العمل وفق هذا المعيار الى

1-1 الضغوط الايجابية : هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة و ضرورية للمورد البشري فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الايجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقق النجاح ،أما بالنسبة للمنظمة فان الضغوط الايجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري وكذلك كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل ،وهو ما يعكس في الاخير بالإيجاب على كمية وجودة الانتاج

2-1 الضغوط السلبية : هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري و المنظمة ،حيث تسبب للمورد البشري انخفاض في الدافعية والشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل ،أما بالنسبة للمنظمة فان الضغوط السلبية تحملها

¹ - محمد القاسم القريوني ، السلوك التنظيمي ، دار وائل للنشر ،عمان، الاردن ، ط 5 ، 2009 ، ص 288 .

² - محمد اسماعيل بلال ، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، مصر 2005،ص 45.

تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للمورد البشري و كذلك حوادث العمل والتسربالخ.¹

2- تصنيف ضغوط العمل وفق معيار القوة: تنقسم الضغوط من حيث درجة حدتها و وقوتها الي ثلاث أنواع و هي:

2-1 الضغوط البسيطة: وهي عادة تستمر من ثواني قليلة إلى ساعات طويلة كالمضايقات الصادرة من أشخاص تافهين أو أحداث أخرى في الحياة العملية تكون مصدرا للضغوط.

2-2 الضغوط المتوسطة: وتستمر من ساعات إلى أيام مثل: فترة العمل الإضافي أو زيارة شخص مسئول أو غير مرغوب فيها.

الضغوط الشديدة: وهي تستمر أسابيع وشهورا أو حتى سنوات مثل: غياب شخص عزيز عن عائلته فترة طويلة بالسفر أو الموت أما في العمل فهي مثل حالات النقل والتجميد أو الإيقاف عن العمل لحين زوال السبب²

2-3 حسب معيار المصدر : تنقسم الضغوط وفق مصادرها الى:

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية : تشكل الضوضاء والحرارة وسوء التهوية مصدر للضغوط بالنسبة للفرد ، ويحول دون القيام الفرد بمهامه ومسؤولياته بالشكل المطلوب.
- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية :تظهر نتيجة تفاعل الفرد مع ال زملاء في مجال العمل مثل الصراع داخل المؤسسة اختلاف المهارات بين الافراد.

¹ - عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي ، دار وائل للنشر، عمان، الأردن 2005 ، ص5 .

² - فليه فاروق عبده ، السيد محمود عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن ، 2005 ، ص 307 .

- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد : وترجع الى الخصائص الشخصية وهي تختلف من شخص لآخر ، حسب طباعه ونمط شخصيته ،مثلا شخص سريع الغضب يكون اكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ.¹

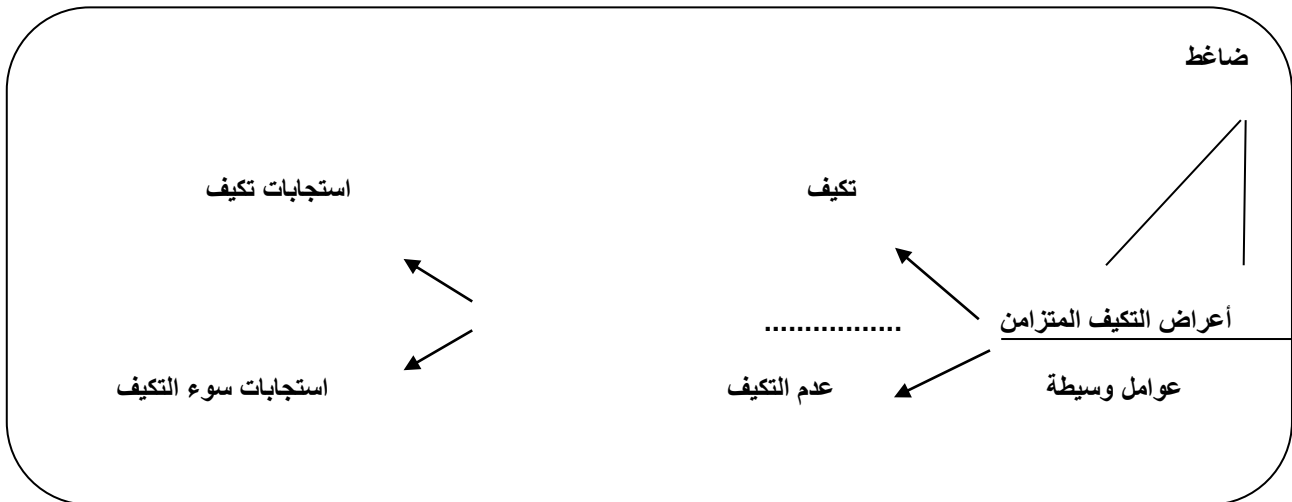
سادسا : نظريات ضغوط العمل

1-نظرية هانز سيلبي HANS SELYE 1936 :

قدم هانز سيلبي تصورا لردود الفعل النفسية و الجسدية تجاه الضغط حيث اعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط ، هدفا للمحافظة على الكيان و الحياة ، وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليها أعراض التكيف العامة: adaptation syndrome général وهي:

- الفرع : وفيه يظهر الجسم تغييرات و استجابات تتميز بهاء درجة التعرض المبدئي للضاغط و نتيجة لهذه التغييرات تقل مقاومة الجسم.
- المقاومة :وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يمتلك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم الى حالة الاتزان.
- الإجهاد :وفيه تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض.

الشكل رقم(05) : حدوث الضغوط النفسية طبقا لنظرية هانز سيلبي



المصدر: عثمان مريم، مرجع سابق، ص 46.

¹- قاسم علوان و نحوي أحمد ، إدارة الوقت مفاهيم و عمليات و تطبيقات ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ،عمان، الاردن ، 2009 ، ص 138.

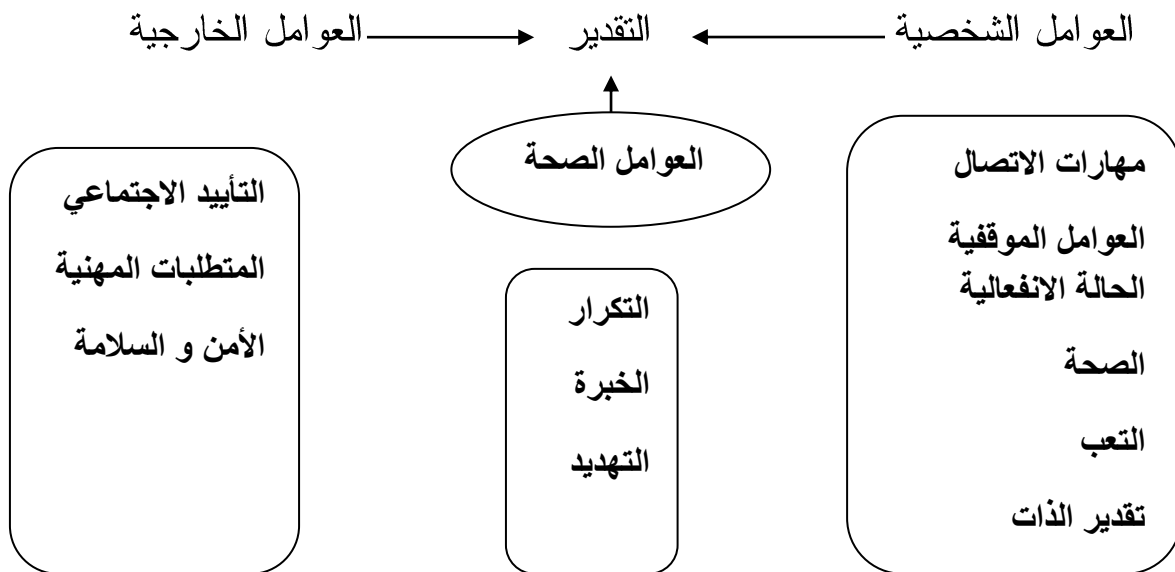
2- نظرية التقدير المعرفي (Lazaros) :

توضح هذه النظرية بأن المعرفي يعتمد على طبيعة الفرد بينما يكون إدراك كم التهديد ليس لأدراك مصدر الضغوط فقط بل للعلاقة بين الضغوط البيئية المحيطة بالفرد و خبراته الشخصية حيث يعتمد تقدير الموقف على العديد من العوامل الشخصية وعلى عوامل أخرى خارجية بيئية اجتماعية.

وتحدد هذه النظرية أن ينشأ بوجود تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك الى التهديد وإدراكه في مرحلتين:

- معرفة الاسباب التي تسبب الضغط
- تحديد الطرق التي تلائم التغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف ،وهذا ما يوضحه الشكل الموالي ¹

الشكل رقم(06) : حدوث الضغوط النفسية طبقا لنظرية المعرفة Lazaros



المصدر: عثمان مريم، مرجع سابق، ص 46.

¹ -عثمان مريم ،مرجع سابق ، ص ص 46 47

3- نظرية النسق النظري لسبيلبرجر (1972) :

تعد نظرية النسق النظري من بين النظريات التي تفسر ظاهرة ضغوط العمل ،اذ أقدم سبيلبرجر نظريته على اساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة حيث يقول (أن القلق كسمة هو استعداد طبيعي او اتجاه سلوكي يعتمد على الخبرة الماضية ،أما القلق كحالة هو قلق موضوعي يعتمد على الظروف الضاغطة ،وبهذا ربط بين الضغوط والقلق الحالة ،واعتبر الضغط الناتج عن ضاغط معين يسبب حالة القلق ،كما اهتم سبيلبرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة وميز بين حالات القلق الناتجة عنها ،كما بين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنبها.

4- نظرية هنري موارى (1978) :

يعتبر هنري موارى مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومين أساسيان ،على أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ومفهوم الضغط يمثل المحددات الجوهرية للسلوك في البيئة ذلك الشخص تتيسر له للوصول الى هدف معين ،وميز موارى بين نوعين من الضغوط هما،بيتا وضغط الفا.

- ضغط بيتا (b) :يشير الى دلالات الموضوعات البيئية والاشخاص كما يدركها الفرد.
- ضغط الفا (a) :يشير الى خصائص الموضوعات و دلالاتها كما هي.

و يوضح أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الاول وأن الفرد بخبرته يصل الي ربط موضوعات معينة بحاجات معينة ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة ،أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحفز والضغط والحاجة النشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم الفا.¹

¹ - وليد السيد خليفة ،مراد على عيسى، الضغوط النفسية و التخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي المفاهيم النظرية البرامج ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، الاسكندرية ، مصر، ط1 2008 ، ص ص 151 -152-153.

سابعاً : نماذج الرئيسية لضغوط العمل

1- نموذج بير و نيومان 1978:

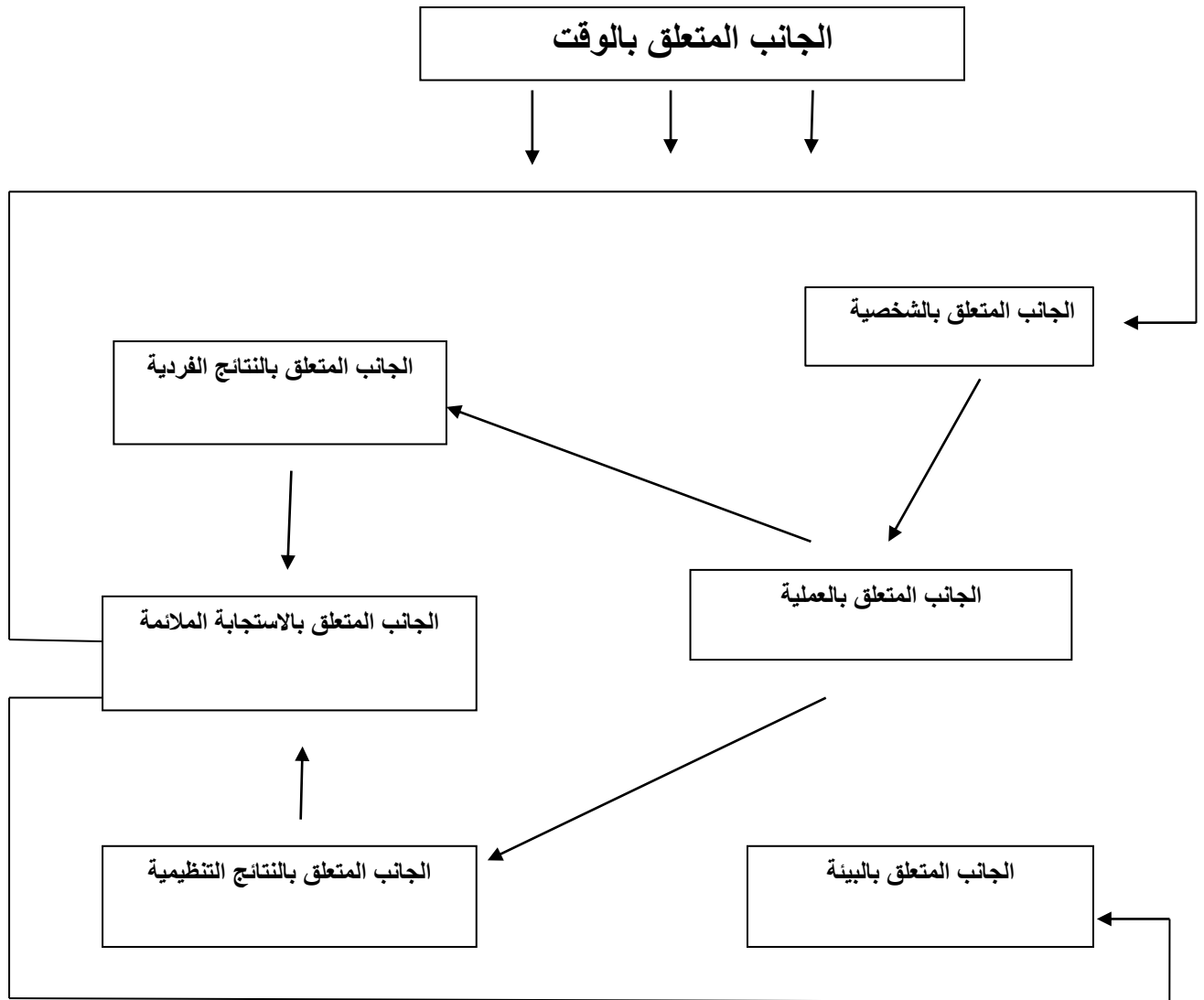
يعتبر نموذج بير و نيومان من أوائل النماذج التي ظهرت كنتيجة للاهتمام بدراسة موضوع ضغوط العمل ولقد ساهم ظهور هذا النموذج في تطور العديد من النماذج والنظريات في هذا المجال.

كما يعتبر مؤسسي هذا النموذج بير و نيومان أن نموذجهما يعتبر نموذجا شاملا لفهم ضغوط العمل ،حيث يمكن اعتباره دليل أو موجه لفهم ضغوط العمل.

ويقوم هذا النموذج على افتراض أن لضغوط العمل مصدرين اثنين هما: الفرد المؤسسة، وأن التفاعل بينهما خلال فترة محددة يؤدي الى مجموعة من الآثار ،بناء عليها تحدث استجابة ملائمة (الشكل اللاحق يبين عناصر النموذج و العلاقة فيما بينها).¹

¹ - سهام موفق ،دور القيادة الاستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة ، رسالة دكتوراه ، دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة ، قسم علم التسيير تخصص تسيير المنظمات ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص 43.

الشكل رقم (07) : يوضح نموذج بير ونيومان



المصدر : عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان ، ضغوط العمل مصادرها و نتائجها وكيفية إدارتها ط 1 ، مكتبة الفهد الوطنية ، الرياض ، 1998 ، ص 57.

2- نموذج جيبسون وزملاؤه :

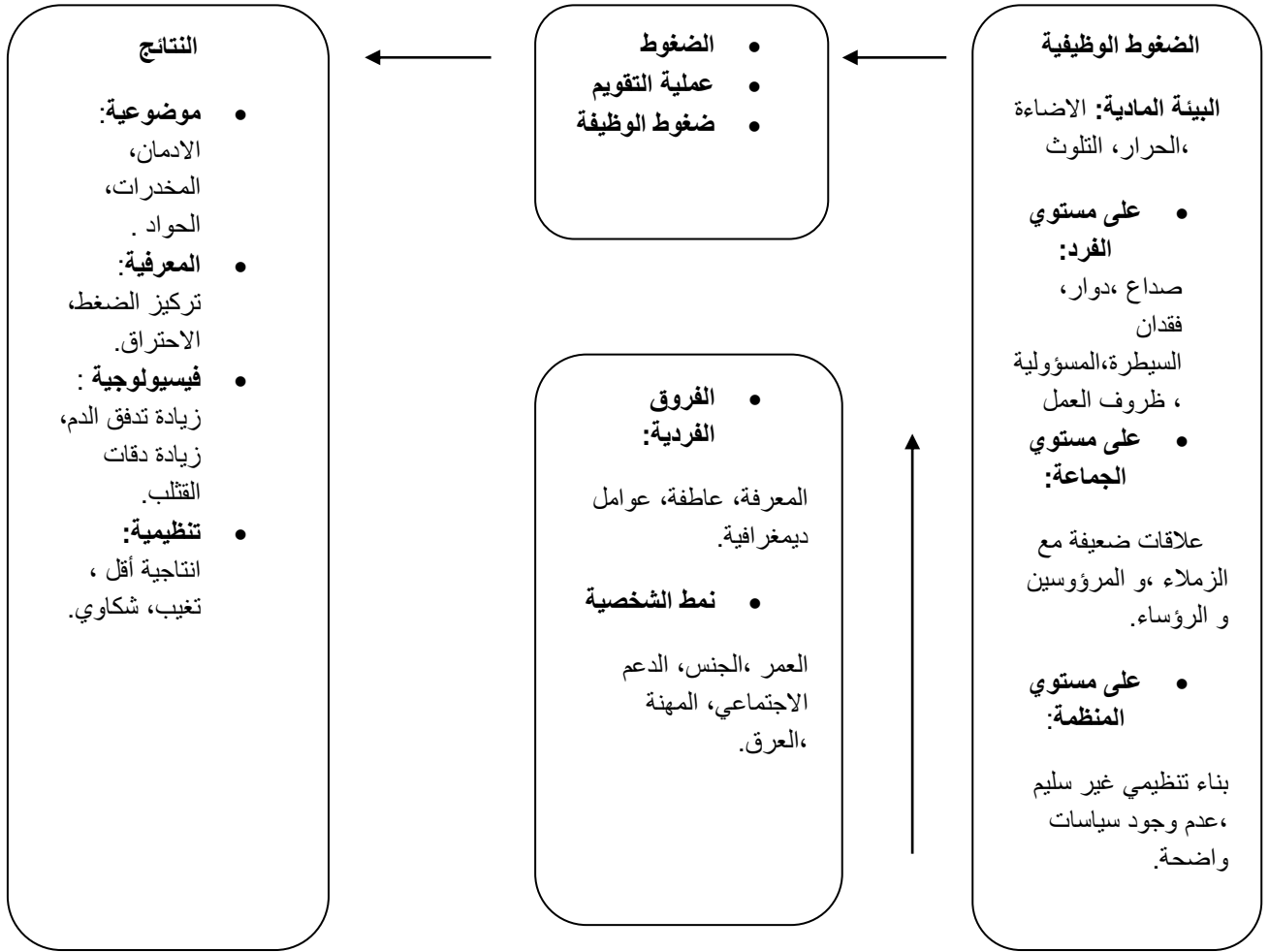
حيث يوضح النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة وتأثير عملية ادراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد وبالتالي على نتائج واثار الضغط ويشير النموذج الى دور الفروق الفردية (معرفية ، عاطفية ، بيولوجية وديموغرافية) ادراك الفرد الى للظروف الضاغطة التي يواجهها.

وهذا النموذج متعدد الأبعاد من حيث تصنيفه لمصادر الضغوط في أربع مجموعات:

- البيئة المادية : كظروف الإضاءة و الحرارة و التلوث.
- مصادر فردية : صراع الدور غموض الدور ،فقدان السيطرة ،المسؤولية وظروف العمل.
- مصادر على مستوى الجماعة :وتتمثل في العلاقات الضعيفة مع الزملاء المرؤوسين والرؤساء.
- على مستوى المنظمة : بناء تنظيمي غير سليم ،عدم وجود سياسات واضحة.
- وينتهي النموذج بالنتائج التي تحدث و يضعها في أربع مجموعات:
- شخصية أو ذاتية : كالقلق والحوادث
- سلوكية : كالإدمان على المخدرات والحوادث.
- معرفية : تركيز ضعيف وإرهاق نفسي.
- تنظيمية : انتاجية أقل ، تغيب، دعاوى وشكاوى وتعويضات.
- ويصنف النموذج الفروق الفردية في مجموعتين:
- معرفية وعاطفية : تتمثل في نمط الشخصية (أ أو ب) كالجرأة أو الدعم الاجتماعي.
- بيولوجية و ديموغرافية : كالفروق من حيث العمر والجنس و المهنة و العرق.
- ليخلص الى النتائج المترتبة عن الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة .¹

¹ - عبد الغني طاهري، مرجع سابق، ص ص 24 25.

الشكل رقم (08) : يوضح نموذج جيبسون و زملاؤه

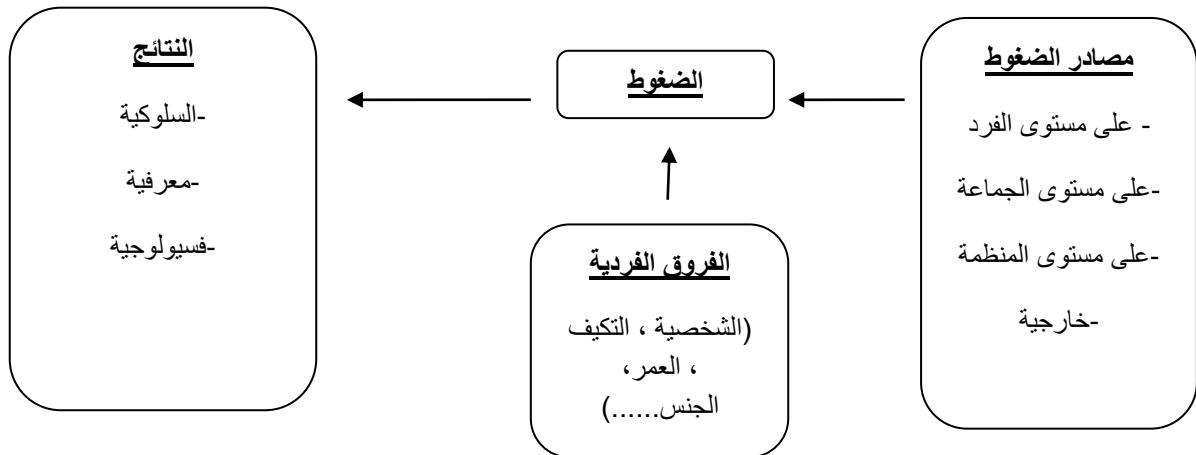


المصدر :خيضر كاظم محمود فريجات , السلوك التنظيمي المعاصر , إثراء للنشر و التوزيع ,عمان، الاردن , 2009 , ص 286 .

3- نموذج كرايتر و كينكي:

وهذا النموذج لا يختلف كثيرا عن جيبسون وزملائه حيث يقسم النموذج مصادر الضغوط الى ضغوط على مستوى الفرد، والجماعة، والمنظمة والى ضغوط خارجية كالأوضاع الاقتصادية الأسرية ونوعية الحياة، كما أن الفروق الفردية تؤثر على ادراك الفرد لمصادر الضغوط ومن ثم على مستوى الضغوط و نتائجها.

الشكل رقم (09) : نموذج كرايتر وكينكي لدراسة ضغوط العمل.¹



المصدر : حسين حريم ، سلوك الافراد و الجماعات في منظمات الأعمال ، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان الأردن ، ط 4، 2004، ص 288 .

خلاصة

من خلال ما قد تطرقنا له في هذا الفصل قد توصلنا الى انا ضغوط العمل هي حالة تنشأ عن عدم تواف ورضا العامل عن عمله او بيئة العمل وهذا كله راجع الى سبب تفاعل عدة عوامل ومؤثرات داخلية وأخرى خارجية سوي هذه العوامل للفرد او للمؤسسة ينتج عنها اثار سلوكية أو نفسية أو فسيولوجية للعاملين في المؤسسة.

فمعظم الافراد العاملين في الوقت الحالي فأنهم يواجهون انواع عديدة من الضغوط أثناء العمل مع اختلاف أسباب هذه الضغوط سوى عن العمل او من مصادر خارجية لذلك زاد اهتمام العديد من الباحثين والمفكرين الى دراسة الطرق والسبل التي يمكن أن يتبعها الفرد والمنظمة من اجل التخفيف او تجنب هذه الانواع من الضغوط.

¹ -عبد الغني طاهري ، مرجع سابق ، ص 27.

تمهيد

أولا : منهج الدراسة

ثانيا: المجال المكاني المجال الزمني.

ثالثا : مجتمع الدراسة(عينة الدراسة)

رابعا: أداة الدراسة ومراحل تصميمها

خامسا: الأساليب الإحصائية

خلاصة



تمهيد :

يندرج في هذا الفصل منهج الدراسة ، مجتمع الدراسة وأدوات الدراسة ، الإجراءات المنهجية التي استخدمت في تقنين أدوات البحث والتحقق من صدقها وثباتها وأهم الخطوات المتبعة في البحث والأساليب الإحصائية التي استخدمت لتحليل بيانات البحث.

أولا : منهج الدراسة

استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر كفيها أو تعبيراً كمياً ، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها ، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى¹.

ثانيا : المجال المكاني و الزماني

1- المجال المكاني: تقع بلدية أميه ونسة بالجنوب الغربي لولاية الوادي فهي بلدية حدودية مع ولاية ورقلة و تتربع على مساحة أجمالية حوالي -(1.111.00 ألف و مائة و إحدى عشر ألف متر مربع) ، حيث يحدها من الشرق و الجنوب بلدية وادي العلندة و من الغرب بلدية بن ناصر و من الشمال بلدية ورماس ، و يعود تاريخ نشأة بلدية أميه ونسة التي انطبق عليها التقسيم الإداري الأخير و أنشأة بناء على المرسوم التنفيذي رقم : 84/365 المؤرخ في 19/12/1984 ، و المتضمن التقسيم الإداري للبلاد، و تعتبر من أقدم و اكبر البلديات في الولاية و تحتوي على سبعة عشرة قرية منها اثنين مزودة بفرع بلدي.

- للبلدية مكانة مهمة في التنظيم الإداري للدولة الحديثة حيث تتمتع بخصائص عديدة من بينها :

✓ البلدية مجموعة إقليمية يوجد بين مواطنيها مصالح مشتركة مبنية على حقائق تاريخية و اقتصادية .

✓ البلدية مجموعة لامركزية أنشئت وفقا للقانون و تتمتع بالشخصية المعنوية.

✓ البلدية مقاطعة إدارية للدولة مكلفة بضمان السير الحسن للمصالح العمومية.

ومن خلال ما سبق ذكره يتجلى لنا الدور الأساسي للتنظيم البلدي في الجزائر².

¹ - عمار بوحوش، محمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2009، ط5، ص38 .

² - د عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، دار ربحانة ، الجزائر ، ص 128.

2-المجال الزمني : بدأ الاهتمام بموضوع الدراسة خلال الموسم الدراسي 2018/2019 للسنة الثانية ماستر علم الاجتماع تنظيم و عمل لأن كل من الباحثين يعملان في مجال الإدارة ، حيث وقع اختيارنا على بلدية أميه ونسه كمكان إجراء الدراسة فقمنا بالنزول الى الميدان من أجل إجراء دراسة استطلاعية بداية شهر مارس و قامت مجموعة البحث بإجراء بعض الملاحظات و لقاءات مع المسؤول المباشر و بعض الموظفين ، أما عن توزيع الاستبيان فقد خصصنا يوم 14 ماي 2019 الى توزيع الاستبيان أين تم استرجاعه في نفس اليوم ،أين تم جمع الاستثمارات و قد تمت الدراسة بعد تاريخ توزيع و جمع الاستثمارات مباشرة أي أن الدراسة كانت في الفترة ما بين شهر مارس و ماي 2019.

ثالثا : مجتمع الدراسة(عينة الدراسة) : هي جزء من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث وتكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة⁽¹⁾ و يشتمل مجتمع الدراسة على جميع الموظفين الإداريين الموجودين في بلدية أميه ونسه وهي تمثل (45) موظف إداري من بين إجمالي العمال الدائمين و المؤقتين الذين يبلغ عددهم 231 موظف، وكان هدفنا دراسة المجتمع كله-مسح شامل - لكن الظروف لم تسمح فتم الاكتفاء بـ (36) مفردة وهذا أقصى ما تحصلنا عليه من عينة الدراسة التي تحتوي على (45) موظف إداري إما الموظفين الذين لم نجدهم فهم (04) موظفين في عطلة (03) في عطلة عادية(01) في عطلة مرضية ، كما يوجد فردين من العينة في مهمة إدارية خارج الولاية كما توجد أيضا (04) استمارات ملغاة .

رابعاً : أدوات جمع البيانات ومراحل تصميمها:

1- أداة الدراسة: استخدمت في هذه الدراسة مجموعة من أدوات البحث العلمي منها:

1-1 المقابلة : "هي تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف المواجهة ،يحاول احدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التغيرات لدى المبحوث أو التي تدور

¹ - عامر فندليجي ، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات ، ط1، دار اليازوري للنشر والتوزيع،عمان،1999، الأردن ، ص137.

حول آرائه ومعتقداته " ¹ ,حيث قمنا بمقابلات عشوائية مع أفراد من عينة البحث من أجل التوصل وتحديد أبعاد المتغيرات ومدى تأثير مؤشراتنا على المهام وعلى الحالة المعنوية والنفسية داخل بلدية أمية ونسه ولاية الوادي.

1-2 الملاحظة : " فالملاحظة هي عملية جمع المعلومات عن طريق ملاحظة الناس أو الأماكن " ولقد استخدمنا الملاحظة في بداية عملية البحث داخل بلدية أمية ونسة ولاية الوادي من أجل رسم ردت الفعل داخل المؤسسة قيد البحث. ² و قد لا حضنا أثناء الزيارة الميدانية توفر البلدية على وسائل و أدوات حديثة منها أجهزة الكمبيوتر و شبكات داخلية و خارجية من أجل تسهيل عمل الموظفين و كذلك على وسائل اتصال الحديثة من بينها الهاتف والفاكس ، كما لا حضنا أيضا بان هناك تدرج في الهيكل التنظيمي داخل البلدية حيث وجدنا توفر البلدية على رئيس البلدية و الأمين العام و هناك أيضا رؤساء مصالح و رؤساء مكاتب كل واحد يقوم بالدور الذي أوكل له .

1-3 الاستبيان : وهي تقنية اختبار يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة على أفراد العينة من اجل الحصول منهم على معلومات يتم معالجتها كميا فيما بعد ³.وقد اعتمدت في إعداد هذه الاستمارة على المصادر التالية :

- ✓ المراجع المتعلقة بموضوع الدراسة أو جزء منها .
- ✓ البحوث والدراسات التي تناولت الإدارة الالكترونية .
- ✓ البحوث والدراسات التي تناولت ضغوط العمل .
- ✓ الزيارة الاستطلاعية الى بلدية أمية ونسه .
- ✓ المقابلة التي أجريت مع الكاتب العام لبلدية أمية ونسه و مع بعض الموظفين

¹ - عبد الله محمد الشريف: مناهج البحث العلمي .مكتبة الإشعاع للطباعة و النشر ،الإسكندرية ، مصر، ط 1، 1996 ، ص 129.

² - د. منذر الضامن .أساسيات البحث العلمي ،دار المسيرة، عمان ،الأردن ط 1 ، 2007 ، ص 94 .

³ سعيد سبعون، حفصة جوادي ، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصة للنشر، الجزائر ، 2012 ، ص155.

وقد تم استخدام الاستبيان بشكل كلي في هذه الدراسة واستخدمت مقياس ليكرت الثلاثي ، ووزعت فيه درجات المقياس من (3 إلى 1) ، بحيث يجيب المبحوث فيه بـ (نعم)،(أحيانا)، (لا) ، على كل عبارة في الاستبيان .

2- تصميم أداة الدراسة

تمت الصياغة الأولية لعبارات الاستبيان انطلاقا من موضوع الدراسة وأهدافها وتساولاتها ، ثم تم عرضها على الأستاذ المشرف لمناقشة محاور الاستبيان وعباراته وتم التعديل وفقا لتوجيهات المشرف وبعد الموافقة على الاستبيان تكون من محورين

- ✓ المحور الأول الإدارة الالكترونية و فيه ثلاث أبعاد وهي:
 - البعد الأول : جهاز الحاسوب ، ، و يتكون من (05) عبارات
 - البعد الثاني : شبكة الانترنت ، و يتكون من (05) عبارات
 - البعد الثالث : وسائل الاتصال ، و يتكون من (05) عبارات
- ✓ المحور الثاني حول ضغوط العمل وفيه ثلاث أبعاد وهي:
 - البعد الأول : عبء العمل ، و يتكون من (05) عبارات
 - البعد الثاني : بيئة العمل ، و يتكون من (05) عبارات
 - البعد الثالث : الهيكل التنظيمي ، و يتكون من (05) عبارات

ويتكون الاستبيان كله من أسئلة مغلقة حيث يقابل كل عبارة كلمة (نعم)،(أحيانا)، (لا) .

3- صدق وثبات أداة الدراسة: تعتبر الأداة صادقة إذا كانت تقيس ما وضعت لقياسه ، و يوجد عدة طرق لقياس الصدق والثبات في هذه الدراسة تم الاعتماد على نوعين من أنواع الصدق وهما:

3-1: صدق الأداة:

أ- **الصدق الظاهري:** لقد قام الباحث بعرض الاستبيان في صورته الأولية على المشرف و على المحكمين من الدكاترة ، وتم العمل بملاحظاتهم من اجل الوصول الى الشكل النهائي لاستبيان .

ب- **الصدق الذاتي :** ولزيادة الثقة في الأداة المستخدمة و التأكد من صلاحيتها للاستخدام في الدراسة تم حساب الصدق الذاتي الذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات ، علما أن ثبات الاختبار عن طريق ألفا كرونباخ هو 0.694 و هي قيمة مقبولة و بالتالي الجذر التربيعي يساوي 0.833 نستنتج أن الأداة صادقة

3-2 : **ثبات أداة البحث :** وحيث أن ثبات أداة البحث الذي يعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا إذا تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم ، ولقياس مدى ثبات أدوات البحث أستخدم الباحث معامل ثبات (ألفا كرونباخ) للتأكد من ثبات أداة البحث ، حيث طبقت المعادلة على العينة المسحوبة سابقاً لقياس الصدق البنائي والتي تكونت من (04) مفردة من الموظفين الإداريين لبلدي أميه ونسه و هو من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للأداة فهو يربط بين ثبات الأداة و ثبات بنودها ، فازدياد نسبة تباينات البنود بالنسبة للتباين الكلي يؤدي إلى انخفاض معامل الثبات و بتطبيق معادلة " ألفا كرونباخ " على النتائج المتحصل عليها توصلنا إلى أن معامل الثبات يساوي (0.65) هي قيمة مقبولة تؤكد أن الأداة ثابتة.

جدول رقم(01): ثبات محاور الاستبيان ومعدل الثبات العام.

محاور الاستبيان	العبارات	ثبات المحور
الإدارة الالكترونية	15	0.859
ضغوط العمل	15	0.452
معامل الثبات العام	-	0.65

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن ثبات الإدارة الالكترونية وضغوط العمل مقبولة حيث بلغ (0.65) مما يدل على ثبات المحاور وصلاحياتها للتطبيق الميداني.

3-3 طريقة تصحيح المقياس: بعد جمع بيانات الدراسة تم إدخالها للجهاز الحاسوب برنامج SPSS بعد ترميزها حيث أعطيت (نعم=3)، (أحيانا=2)، (لا=1).

خامسا : الأساليب الإحصائية : بعد جمع المعلومات من جمع الدراسة وتحليلها تم اعتماد أساليب إحصائية التالية وهي:

- ✓ استخدام معامل ارتباط بيرسون .
- ✓ معامل ألف كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة .
- ✓ برنامج التحليل الإحصائي SPSS ,

خلاصة الفصل:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي كونه يتلاءم مع موضوع الدراسة الذي تناولناه ، أما العينة فقد حاولنا دراسة المجتمع ككل لكن الظروف لم تسمح فقد تم دراسة ستة و ثلاثون (36) فرد من خمسة وأربعين (45) ، وبيننا إجراءات الدراسة الأساسية ، وكذلك صدق وثبات المقياس ثم أدرجت مجموعة من الأساليب الإحصائية.

الفصل الخامس ————— تحليل وتفسير البيانات واستخلاص النتائج

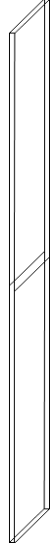
تمهيد

أولا : خصائص العينة

ثانيا: تحليل وتفسير الجداول

ثالثا :تحليل نتائج الفرضيات

استنتاج عام



تمهيد:

بعد تعرفنا في الجانب النظري على متغيرات الدراسة من الإدارة الالكترونية وضغوط العمل وجمع معلومات حولهما من الأدب النظري ، يأتي هذا الفصل كمحاولة إسقاط ما تم دراسته نظريا على مؤسسة بلدية أميه ونسة ولاية الوادي وعليه سوف نحاول من خلال هذا الفصل إعطاء فكرة حول النتائج التي تحصلنا عليها .

أولاً : خصائص العينة الدراسة

جدول رقم (02) : توزيع عينة الموظفين حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	31	86.11%
انثى	05	13.88%
المجموع	36	100%

نلاحظ من الجدول رقم (02) : أن الجنس الذكري داخل بلدية أمية ونسه يحتل المرتبة الأولى بنسبة (86.11%) من تعداد الإناث الذي بلغ نسبته (13.88%) وهذا إن دل فإنه يدل على أن الجنس الذكري هو النسبة الأكبر داخل مؤسسة مجال الدراسة. يعود كبر نسبة الجنس الذكري على الجنس الأنثوي إلى الطبيعة المحافظة التي تتميز بها ولاية الوادي وبصفة خاصة بلدية أمية ونسة .

جدول رقم (03) : توزيع عينة الموظفين حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	04	11.11%
من 30 سنة إلى أقل من 35 سنة	10	27.77%
من 36 إلى أقل من 40 سنة	13	36.11%
من 41 إلى أقل من 45 سنة	03	08.33%
من 46 إلى أقل من 50 سنة	05	13.88%
أكبر من 50 سنة	01	02.77%
المجموع	36	100%

نلاحظ من الجدول رقم (03) أن فئة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم (36 سنة إلى 40 سنة) تمثل 13 مفردة من إجمالي أفراد العينة بنسبة 36.11% ، تليها فئة الذين تتراوح أعمارهم ما بين (من 30 سنة إلى 35 سنة) بـ 10 مفردات بنسبة 27.77% ، التي تليها الفئة العمرية (من 46 سنة إلى 50 سنة) بـ 05 مفردات بنسبة 13.88% ،

تليها الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بأربعة مفردات بنسبة مئوية 11.11 % ، و التي تليها الفئتين (من 41 سنة إلى 45 سنة) و (أكثر من خمسين سنة) و التي تمثل 3 و 1 مفردة من إجمالي أفراد العينة بنسبة مئوية 08.33 % و 02.77 % على التوالي .

نرى من خلال الجدول أن الفئة الشبابية هي الغالبة من ضمن الفئات العمرية وهذا إن دل فإنه يدل على أن بلدية أميه ونسة تعتمد على سياسة تشييب الموظفين وهذا لما ترى في فئة الشباب الحيوية والطاقة والنشاط.

الجدول رقم (04): يمثل عينة الموظفين حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
05.55%	02	متوسط
27.77%	10	ثانوي
66.66%	24	جامعي
100%	36	المجموع

تبين من خلال معطيات الجدول (04) أن افراد العينة الاكثر تواجد في داخل البلدية محل الدراسة هم من ذوي المستوي الجامعي و هم 24 مفردة من إجمالي افراد العينة بنسبة مئوية 66.66% ثم تليه فئة المستوي الثانوي التي تمثل 10 مفردة من مفردات العينة بنسبة مئوية 27.77% ، والتي تليها 02 مفردة من إجمالي أفراد العينة بنسبة مئوية 05.55%.

نرى من خلال النتائج أن غالبية الموظفين من ذوي التعليم العالي والمؤهل الجامعي وهو ما تتطلبه بلدية أميه ونسة كونها تعتمد على التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة في البلدية.

الجدول رقم (05): يمثل عينة الموظفين حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	مدة الخبرة المهنية
27.77%	10	أقل من 05 سنوات
50%	18	من 05 سنوات إلى 10 سنوات
8.33%	03	من 11 سنوات إلى 15 سنة
5.55%	02	من 16 سنوات إلى 20 سنة
8.33%	03	أكثر من 20 سنة
100 %	36	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (05) أن الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية الواقعة بين الفترة من 05 سنوات إلى 10 سنوات هي النسبة الأكبر بمفرده بلغت 18 فرد من إجمالي أفراد العينة حيث بلغت نسبة (50%) و الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية أقل من 05 سنوات بلغ عدد المفردة 10 من إجمالي عدد أفراد العينة بنسبة مئوية قدرت 27.77% ، في الحين جاءت باقي سنوات الخبرة المهنية بالترتيب التالي : (أقل من 11 سنة إلى 15 سنة) و (فئة أكثر من 20 سنة) جاءت هاتين الفئتين العمريتين بمفردها 03 وبنسبة مئوية قدرها 8.33% ، أما الفئة من (16 إلى 20 سنة) جاءت بمفردتين (02) وبنسبة مئوية ضعيفة جدا قدرها 5.55%.

وهذا وإن دل فإنه يدل على أنهم موظفين حديثي التوظيف نسبيا وأنهم من الفئة الشابة وهذا استنادا لمعطيات لجدول تحديد الفئات العمرية لعينة الدراسة كما يمكن ربطه أيضا بمعطيات جدول تحديد المستوى التعليمي الذي يوضح أن نسبة الموظفين عينة الدراسة كانوا من حاملي الشهادات الجامعية وبالتالي هم من الفئة الشبابية.

ثانيا : تحليل وتفسير الجداول

الجدول(06): تعتمد على جهاز الحاسوب في عملك

النسبة المئوية%	التكرار	الفئات
88,9	32	نعم
00	00	لا
11,1	4	أحيانا
100	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول (06) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يعتمدون على جهاز الحاسوب في تأدية مهامهم بنسبة 88.9 %، والذين قالوا بأن جهاز الحاسوب يعتمدون عليه في بعض الأحيان في تأدية مهامهم قدرت نسبتهم 11.1 % .

من النتائج يمكن القول أن اعتماد الموظف الإداري ببلدية امية ونسه على جهاز الحاسوب اصبح من الحتميات في تأدية أعمال وهذا يعني أيضا توفر أغلبية المكاتب على أجهزة الحاسوب .

الجدول(07): مساهمة جهاز الحاسوب في تأدية جل المهام .

النسبة المئوية%	التكرار	الفئات
83.3	30	نعم
2.8	01	لا
13.9	05	أحيانا
100	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول (07) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يستعملون جهاز الحاسوب في تأديتهم لمهامهم وذلك بنسبة عالية قدرت 83.3% ، كما جاءت نسبة الذين يعتمدون أحيانا على جهاز الحاسوب 13.9% ، إلا هناك فرادا واحدا من العينة لا يعتمد على جهاز الحاسوب وجاءت نسبته ضعيفة جدا حيث قدرت بـ 2.8% .

ونستنتج أن جهاز الحاسوب يساهم وبدرجة كبيرة في تسهيل مهام الموظف الإداري لبلدية أميه ونسة.

الجدول(08): يمكنك جهاز الحاسوب في اكتشاف وتجنب الأخطاء

النسبة المئوية%	التكرار	الفئات
69.4	25	نعم
30.6	11	أحيانا
100	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول (08) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يساعدكم جهاز الحاسوب في اكتشاف الأخطاء حيث جاءت النسبة بـ 69.4% ، وجاءت نسبة الذين يعتمدون على تصحيح الأخطاء واكتشافها التي يساعدكم عليها جهاز الحاسوب بنسبة تقدر بـ 30.6% .

أن هذا انما يفسر أهمية الحاسوب في اكتشاف الأخطاء ومدى تطور البرامج التي يحتوي عليها وإظهارها للموظف من أجل تجنبها وتصحيحها وعدم الوقوع فيها .

الجدول (09): السرعة في تأدية المهام باستعمال جهاز الحاسوب

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	33	91.7
لا	00	00
أحيانا	03	08.3
المجموع	36	100

من خلال الاتجاه العام للجدول (09) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين لهم قناعة تامة بسرعة جهاز الحاسوب في مساعدتهم على تأدية مهامهم بسرعة كبيرة وبدقة عالية وذلك بنسبة 91.7 % ، كما أن هناك فئة قليلة ترى بأن مساعدة جهاز الحاسوب هي أحيانا وجاءت بنسبة تقدر بـ 08,3 % .

نرى من خلال الجدول أن اعتماد الموظف الإداري في بلدية أميه ونسة على جهاز الحاسوب هو دليل على وجود سرعة كبيرة في تأدية المهام المطلوبة منهم بالإضافة إلى التمكن في التحكم في التقنيات التكنولوجية من طرف أفراد العينة .

الجدول (10) : يساعد جهاز الحاسوب من التقليل من تراكم الأعمال

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	30	83.3
لا	00	00
أحيانا	06	16.7
المجموع	36	100

من خلال الاتجاه العام للجدول (10) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يشعرون بأهمية جهاز الحاسوب في مكان عملهم وذلك في التقليل من تراكم الأعمال لديهم وجاء هذا من خلال نسبة مئوية قدرت بـ 83.3%، إلا أن هناك نسبة قليلة من الموظفين ترى أن نسبة التقليل من تراكم أعمالهم هي أحيانا، وجاءت نسبتهم 16.7% .

نرى من خلال نتائج الجدول (09) أن موظفي بلدية أمية ونسة يساعدهم جهاز الحاسوب في التقليل من تراكم أعمالهم وهذا بدرجة عالية ووفق الكفاءة التي يتمتع بها أفراد العينة والمستوى العالي الذي تمتاز به العينة.

الجدول(11): استعمالك للشبكات (الداخلية و الخارجية)

النسبة المئوية%	التكرار	الفئات
52.8	19	نعم
33.3	12	لا
13.9	05	أحيانا
100	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول (11) نلاحظ أن نسبة الموظفين الإداريين الذين يستعملون الشبكة بصفة يومية هم بنسبة 52,8% ، كما جاءت نسبة الموظفين الذين يستعملون الشبكة بشكل غير مستمر جاءت نسبتهم 13,9% إلا أن هناك فئة من الموظفين لا يستعملون الشبكة في تأدية عملهم وهذا بنسبة 33,3% .

من خلال عرض النتائج يمكن القول أن استعمال الشبكات (الداخلية والخارجية) داخل مكان العمل لا يتوفر إلى كل الأفراد بل يتم استعمال الشبكة وفق توزيع للمهام وطبيعة وتخصص الموظف داخل مكان العمل الذي يقوم به ،لأن هناك اختلاف في توزيع المهام ,وهناك أعمال تقوم اساسا على دخولك إلى الشبكة الداخلية او الخارجية من اجل تأدية العمل وهناك أعمال أحيانا تعتمد على الشبكات وأحيانا لا.

الجدول(12): يؤدي استخدام الشبكات في العمل الحصول على معلومات بسرعة

النسبة المئوية%	التكرار	الفئات
80.6	29	نعم
05.6	02	لا
13.9	05	أحيانا
100	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول (12) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون بان استخدام الشبكات في اماكن العمل تجعلهم يحصلون على المعلومات و كل ما يحتاجونه بطريقة سهلة و سريعة حيث جاءت نسبته 80.6 %، بينما جاءت نسبة 13.9 % الى الفئة التي ترى انها تلا جاء احيانا الى الشبكة ، بينما جاءت نسبة 05,6 % لتوضح الفئة التي لا تستعين في حصولها على معلوماتها من الشبكات .

إن هذا انما يدل على توفر الشبكة(الداخلية والخارجية) على المعلومات اللازمة التي يحتاجها الموظف اثناء قيامه بعمله وهذا يسهل له عملية استخراج البيانات اللازمة التي يحتاجها او يحتاجها الطالب للخدمة.

الجدول(13): يؤدي استخدام الشبكات في العمل الى الدقة في المعلومات .

النسبة المئوية%	التكرار	الفئات
75	27	نعم
05.6	02	لا
17.4	07	أحيانا
100	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول (13) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون بأن استخدام الشبكات في اماكن العمل تجعلهم يحصلون على معلومات دقيقة و موثوقة و بشكل كبير حيث قدرت نسبتهم 75 %، بينما جاءت نسبة 17.4 % لتوضح الفئة التي تستعين على الشبكة في الحصول على معلومات دقيقة ، بينما جاءت نسبة 05,6 % لتوضح ان هذه الفئة لا تستعين اطلاقا على الشبكة في الحصول على المعلومات الدقيقة .

إن هذا يبين ان الشبكة (الداخلية والخارجية) تحتوي على قاعدة معطيات ذات دقة ومصداقية معلوماتية تسهل على الموظف الاداري في انجاز اعماله الموكلة له بكل راحة وطمأنينة .

الجدول(14): استعمالك لشبكات يسهل عملياتك الادارية .

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	29	80.6
لا	04	11.1
أحيانا	03	08.3
المجموع	36	100

من خلال الاتجاه العام للجدول (14) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون بان استخدام الشبكات في اماكن العمل يسهل عملياتهم الادارية بشكل سلس و كبير حيث كانت نسبتهم 80.6 % ، بينما جاءت نسبة 11.1 % لتوضح الفئة التي لا تستعين على الشبكة في تسهيل عملياتهم الادارية ،بينما جاءت نسبة 08.3 % لتوضح الفئة التي تعتمد على الشبكة بشكل متذبذب في تسهيل عملياتهم الادارية.

إن هذا يفسر للشبكة (الداخلية والخارجية) دور كبير في تسهيل العمليات الادارية لموظفي بلدية أميه ونسة على عكس المعاملات الادارية القديمة التقليدية السابقة التي كان يعاني فيها الموظفين بشكل كبير حيث أن الشبكة تتمتع باحتوائها على وثائق تم تزويد الشبكة (الداخلية والخارجية) بها من أجل التقليل من تضيق الوقت في البحث عن هذه الوثائق مثلا استمارة عدم الزواج.

الجدول (15): استعمالك للشبكات افضل من المعاملات الورقية التقليدية .

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	27	75
لا	03	08.3
أحيانا	06	16.7
المجموع	36	100

من خلال الاتجاه العام للجدول (15) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون بأن استخدام الشبكات في أماكن العمل افضل من المعاملات الورقية القديمة في انجاز اعمالهم حيث كانت نسبتهم 75 % ، بينما جاءت نسبة 16.7 % لتوضح الفئة التي ترى ان استعمالها للشبكات على استعمال المعاملات الورقية التقليدية بشكل متذبذب ، وجاءت نسبة 08.3 % لتوضح الفئة التي تعتمد على المعاملات الورقية القديمة التي ترى بأنها افضل من الشبكة وتحبذ العمل بها.

إن هذا يفسر بأن التوجه الإداري داخل بلدية أمية ونسة هو نحو تطوير الإدارة والخروج من الإدارة التقليدية لما فيها من مشاكل وعيوب وأخطاء كبيرة زيادة على ذلك تفشي البيروقراطية داخل المكاتب وهذا يؤثر على تعاملاتها مع الإدارات الأخرى.

الجدول (16) : استعمالك الفاكس والهاتف يسهل عملياتك الادارية.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	26	72.2
لا	03	08.3
أحيانا	07	19.4
المجموع	36	100

من خلال الاتجاه العام للجدول (16) نلاحظ أن نسبة كبيرة من المبحوثين يسهل استعمالهم للفاكس و الهاتف لعملياتهم الإدارية وجاءت نسبتهم 72.2 %، وجاءت نسبة 19.4 % لتوضح الفئة التي تعتمد أحيانا على الفاكس و الهاتف في أعمالهم الإدارية ،أما الفئة الثالثة التي لا تعتمد على الفاكس والهاتف في تسيير مهامها جاءت 08.3%.

إن هذا يفسر أهمية الفاكس والهاتف في تسهيل مهام الموظف الإداري وكذا العمليات الإدارية داخل بلدية أميه ونسة وهذا يسهل تعاملاتها مع الإدارات الأخرى حيث إيصال المعلومة او الوثيقة بواسطة الهاتف او الفاكس يسهل ويقلل من تنقل الموظف إلى المصالح الأخرى ويضمن وصول المعلومة او الوثيقة بدرجة تصل إلى 99,99%.

الجدول(17): قللت وسائل الاتصال من تنقلك إلى المصالح الأخرى لأداء عملك .

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	28	77.8
لا	02	05.6
أحيانا	06	16.7
المجموع	36	100

من خلال الاتجاه العام للجدول (17) نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين ساعدتهم وسائل الاتصال الحديثة وقللت من تنقلهم إلى المصالح الأخرى من أجل القيام بأعمالهم قدرت بنسبة 77.8 %، وهناك فئة أخرى ترى بأن وسائل الاتصال الحديثة قللت بنسبة قليلة من تنقلهم إلى المصالح الأخرى من أجل أداء أعمالهم الإدارية حيث جاءت نسبتهم 16.7 % ، وهناك فئة ثالثة لا ترى في وسائل الاتصال الحديثة أهمية في تخفيف تنقل الموظف إلى المصالح الأخرى من أجل القيام بأعمالهم و قدرت نسبتهم بـ 05,6%.

إن هذا يفسر ان لوسائل الاتصال الحديثة أهمية بالغة في تخفيف أعباء تنقل موظفي بلدية اميه ونسه بين المصالح وداخل البلدية في حد ذاتها من أجل القيام بأعمالهم وضمان حركة الوثائق وسريتها.

الجدول (18): وسائل الاتصال ساهمت في التقليل من وقت استغراق أداء الأعمال .

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	30	83.3
لا	02	05.6
أحيانا	04	11.1
المجموع	36	100

من خلال الاتجاه العام للجدول (18) نلاحظ أن نسبة كبيرة المبحوثين يرون ان وسائل الاتصال الحديثة قللت من وقت استغراق أداء الأعمال وقدرت نسبتهم 83.3 %، بينما هناك فئة ترى بأن لوسائل الاتصال دور قليل في تخفيف وقت استغراق أداء العمل وقدرت نسبتهم بـ 11,1 % ، وجاءت الفئة الثالثة وهي فئة ضعيفة جدا لترى أن وسائل الاتصال لا تساهم في التقليل من وقت استغراق أداء الأعمال وقدرت نسبتهم بـ 05.6 %.

إن وسائل الاتصال لها أهمية بالغة في التخفيف والتقليل من وقت استغراق الاعمال لدى موظفي بلدية أميه ونسه وهذا ما أثبتته النسب الموضحة في الجدول رقم (17) حيث ان الهاتف والفاكس لهما دور فعال في هذه الحركات.

الجدول (19): قضت وسائل الاتصال على الاسلوب التقليدي في أداء المهام

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	28	77.8
لا	03	08.3
أحيانا	05	13.9
المجموع	36	100

من خلال الاتجاه العام للجدول (19) نلاحظ أن نسبة كبيرة المبحوثين يرون أن وسائل الاتصال الحديثة قضت على الأسلوب التقليدي داخل البلدية حيث قدرت نسبتهم بـ 77.8 %، وهناك فئة ثانية ترى لوسائل الاتصال دور قليل وأهمية ضعيفة في القضاء على الأسلوب التقليدي داخل البلدية حيث قدرت نسبتهم بـ 13,9 %، أما الفئة الثالثة فتري عدم أهمية وسائل الاتصال في القضاء على الأسلوب التقليدي و قدرت نسبتهم بـ 08.3 %.

إن هذا يفسر الأهمية البالغة التي تلعبها وسائل الاتصال الحديثة في القضاء على الأسلوب التقليدي داخل بلدية أمية ونسة كما تدل على النظرة المتبصرة للمسؤولين داخل البلدية نحو تطوير الأساليب الإدارية داخل البلدية وهذا بتوفير الوسائل اللازمة من أجل السهر على تقديم الخدمة المميزة والسريعة للموطن وهذا ينعكس على الموظف بدرجة أولى.

الجدول(20): أنا مرتاح في ظل وجود وسائل اتصال حديثة.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	30	83.3
لا	01	02.8
أحيانا	05	13.9
المجموع	36	100

من خلال الاتجاه العام للجدول (20) نلاحظ أن نسبة كبيرة من المبحوثين يرون انهم مرتاحون في ظل وسائل الاتصال الحديثة حيث قدرت نسبتهم بـ 83.3 %، وهناك فئة ثانية ترى لوسائل الاتصال الحديثة دور قليل وأهمية ضعيفة في ارتياحهم في داء اعمالهم داخل البلدية حيث قدرت نسبتهم بـ 13,9 %، أما الفئة الثالثة فتري عدم وجود أهمية الى وسائل الاتصال في ارتياح الافراد داخل مكان عملهم وهي نسبة ضعيفة جدا و قدرت نسبتهم بـ 02.8 % .

إن هذا يفسر ألا الى الأهمية البالغة التي لعبتها وسائل الاتصال الحديثة في ارتياح الموظف الإداري داخل بلدية أميه ونية كما تدل على أن بلدية أميه ونسة توفر وسائل الاتصال الى موظفيها من اجل ارتياحهم داخل مكان اداء اعمالهم.

الجدول (21): تشعر بالتعب والإرهاق من كثرة العمل المطلوب منك .

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	11	30.6
لا	01	02.8
أحيانا	24	66.7
المجموع	36	100

من خلال الاتجاه العام للجدول (21) نلاحظ أن النسبة الكبيرة من المبحوثين يرون انهم يشعرون احيانا بالتعب و الارهاق من كثرة الاعمال المطلوبة منهم حيث قدرت نسبتهم بـ 66.7% ، وهناك فئة ثانية ترى بانهم دائما يشعرون بالتعب و الارهاق من كثرة الاعمال التي توكل اليهم على عكس الفئة الاولى من الموظفين الإداريين داخل البلدية حيث قدرت نسبتهم 30,6% ، أما الفئة الثالثة يرى انه لا يشعر بالتعب و الارهاق من كثرة الاعمال التي يقوم بها و جاءت نسبته بـ 02.8% .

إن هذا يفسر بأن هناك أعمال كثيرة يمارسها الموظف الإداري داخل بلدية أميه ونسة وهذه المهام تجعله يشعر بالتعب والإرهاق من كثرتها وهذا انما يدل على الدور الكبير الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تخفيف واستيعاب التعب والإرهاق الذي قد يواجهه او يصادف الموظف.

الجدول(22): العمل الموكل اليك في حدود طاقتك .

النسبة المئوية%	التكرار	الفئات
58.3	21	نعم
05.6	02	لا
36.1	13	أحيانا
100	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول (22) نلاحظ أن المبحوثين الذين يشعرون بأن نسبة الأعمال الموكلة اليهم هي في حدود طاقتهم وإمكانياتهم تقدر نسبتهم بـ 58.3 %، أما الفئة التي ترى بأن حجم العمل الموكل اليهم أحيانا يكون في حدود طاقتهم وإمكانياتهم بنسبة تقدر بـ 36.1 % ، أما الفئة التي ترى أن الأعمال الموكلة أليها هي تفوق طاقتها فقد قدرت نسبتها بـ 05.6 % .

إن هذا انما يدل على أن الادارة الالكترونية ساهمت في تقليل من الأعمال والمهام التي توكل إلى الموظفين انما هي في حدود الطاقة والقدرة التي يقوم بها ويتحملها الموظف الإداري ببلدية أميه ونسة ولاية الوادي.

الجدول(23): العمل الموكل اليك واضح من حيث متطلباته .

النسبة المئوية%	التكرار	الفئات
52.8	19	نعم
08.3	03	لا
38.9	14	أحيانا
100	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول (23) نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين يرون أن الأعمال الموكلة إليهم واضحة ومفهومة من حيث متطلباتها في بلدية أميه ونسه قدرت نسبتهم بـ 52.8 %، وهناك فئة أخرى من الموظفين ترى أنها أحيانا تكون الأعمال الموكلة إليهم واضحة من حيث متطلباتها وقدرت نسبتهم بـ 38.9 %، وهناك فئة ثالثة ترى أن العمال الموكلة إليها غير واضحة وغير مفهومة من حيث متطلباتها وقدرت نسبتهم 08.3 % إلا أنها فئة ضعيفة جدا لا يمكن الحكم عليها .

إن هذه النتائج إنما تفسر أن مجموع الأعمال والمهام الموكلة إلى الموظفين داخل بلدية أميه ونسه هي واضحة وبسيطة ومفهومة بين الموظف والمسئول المباشر وهذا في ظل ما حققته الإدارة الإلكترونية من نتائج جيدة من خلال القضاء على الإدارة التقليدية.

الجدول(24): هناك تراكم في أدائك لعملك .

النسبة المئوية%	التكرار	الفئات
08.3	03	نعم
44.4	16	لا
47.2	17	أحيانا
100	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول (24) نلاحظ أن الموظفين الذين يرون أن تراكم في اعمالهم هو أحيانا وقد قدرت نسبتهم بـ 47.2 %، وجاءت الفئة الثانية التي ترى أنه لا يوجد تراكم في العمال وقد قدرت نسبتهم بـ 44,4 %، كما هناك فئة ثالثة ترى أن هناك تراكم كبير في العمال وهي فئة ضعيفة ولقد قدرت نسبتهم بـ: 08.3 %.

إن هذا إنما يفسر الدور الكبير الذي أضافته الاساليب الادارية الحديثة والإدارة الإلكترونية على توزيع وتجنب تراكم الأعمال لموظفي بلدية أميه ونسة ولاية الوادي.

الجدول (25): تقوم بالمهام لوحده .

النسبة المئوية %	التكرار	الفئات
33.3	12	نعم
22.2	08	لا
44.4	16	أحيانا
100	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول (25) نلاحظ أن الموظفين الذين يقومون بأعمالهم أحيانا لوحدهم قدرت نسبتهم بـ 44.4 %، أما الموظفين الذين يقومون بمهامهم لوحدهم ولا يوجد من يساعدهم في أدائها قدرت نسبتهم بـ 33.3 % ، وجاءت نسبة 22.2 % لتعبر على الموظفين الذين لا يقومون بمهامهم لوحدهم انما هناك من يساعدهم في أداء مهامهم.

إن قيام الموظف بالمهام لوحده انما يدل على الكفاءة ومستوى العلمي الجيد الذي يتميز به أفراد العينة وحسن ممارستهم وتطبيقهم الجيد للإدارة الإلكترونية حيث وكما جاء في الجدول رقم (03) يتضح أن موظفي بلدية أمية ونسة ذو كفاءة علمية ومستوى دراسي جيد.

الجدول (26): تعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملك .

النسبة المئوية %	التكرار	الفئات
36.1	13	نعم
25	09	لا
38.9	14	أحيانا
100	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول (26) نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين يشعرون أحيانا بضوضاء في مكان العمل قدرت نسبتهم بـ: 38,9% ، أما الموظفين الذين يشعرون دائما بالضوضاء في مكان العمل قدرت نسبتهم بـ: 36,1% ، اما الموظفين الذين لا يشعرون بالضوضاء في مكان العمل قدرت نسبتهم بـ 25 %.

إن هذا إنما يفسر الطبيعة المحيطة بالموظفين و الوسط الذي توجد به بلدية اميه ونسه فهي تقع في وسط حضري يتميز بالحركية الدائمة وهذا يجعلها عرضة لجميع المؤثرات الخارجية والداخلية باعتبارها مؤسسة من الجماعات المحلية تتمتع بإمكانات هائلة من العتاد و المركبات التي بدورها تنتج الضوضاء بالإضافة التعامل الدائم مع مواطني البلدية وهذان العاملان يؤثران وبصفة مباشرة على الموظف الإداري باعتباره جزء من بلدية أميه ونسة.

الجدول(27): مساحة المكتب لا تتناسب مع عدد الموظفين .

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	14	38.9
لا	18	50
أحيانا	04	11.1
المجموع	36	100

من خلال الاتجاه العام للجدول (27) نلاحظ أن الموظفين الذين يرون أن المكتب يتناسب مع عدد الموظفين جاء في نسبة قدرت بـ 50%، وجاءت الفئة الثانية التي ترى أن نسبة الموظفين لا تتناسب عدد موظفين و قدرت نسبتهم بـ: 38,9% ، اما الفئة الثالثة فترى أن حيانا يكون تناسب بين الموظفين و المكتب و قدرت نسبتهم بـ: 11,1 %

إنما هذا يدل على دور الذي لعبته الإدارة الإلكترونية في التحكم الجيد في التعداد البشري داخل المكاتب والحجرات وهذا في ظل فئة شبابية متمكنة من استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية.

الجدول(28): لا تتوفر كل ظروف العمل المناسبة لأداء عملك .

النسبة المئوية%	التكرار	الفئات
38.9	14	نعم
13.9	05	لا
47.2	17	أحيانا
100	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول (28) نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين أنه أحيانا تكون ظروف العمل غير ملائمة وقدرت نسبتهم بـ: 47,2% ، وجاءت نسبة الموظفين الذين ظروف عملهم غير ملائمة قدرت بـ: 38,9% ، اما الموظفين من يرون في توفر ظروف العمل بلغت نسبتهم بـ: 13.9 % .

إن هذا يفسر وجود ظروف تعيق قيام الموظف لمهامه وكما سبق التفسير الخاص بالجدول رقم (25) الخاص بالضوضاء المحيطة بالبلدية والتي تؤثر تأثيرا مباشرا على الموظف و تأديته لمهامه دخل البلدية .

الجدول(29): انت مرتاح في ظل الظروف المحيطة بك.

النسبة المئوية%	التكرار	الفئات
22.2	08	نعم
30.6	11	لا
47.2	17	أحيانا
100	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول (29) نلاحظ أن الموظفين الذين يرون أنهم أحيانا يكونون غير مرتاحين قدرت نسبتهم بـ 47.2% وجاءت نسبة الموظفين الذين يرون انهم غير مرتاحين في ظل الظروف المحيطة بهم حيث قدرت نسبتهم بـ: 30,6% , أما الفئة الثالثة التي ترى مرتاحة في ظل الظروف المحيطة بها وقدرت نسبتهم بـ: 22,2%.

إن هذا يقودنا إلى التأكيد على الظروف الداخلية و الخارجية المحيطة بموظف بلدية أميه ونسه التي لها تأثير على انجاز المهام وعلى النفسية العامة للموظف والتي تؤثر على مردوديته العامة .

الجدول(30) :المسئول المباشر يمارس عليك ضغوطات لأدائك لمهامك .

النسبة المئوية%	التكرار	الفئات
13.9	05	نعم
63.9	23	لا
22.2	08	أحيانا
100	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول (30) نلاحظ أن الموظفين الذين لا مارس عليهم ضغوطات قدرت نسبتهم بـ 63.9%، وجاء الموظفون الذين انهم أحيانا تمارس عليهم ضغوطات بدرجة ثانية حيث قدرت نسبتهم 22.2%، أما الموظفين الذين يشعرون بضغوطات تمارس عليهم من اجل القيام بأعمالهم قدرت نسبتهم بـ 13,9%.

إن التفسير الوحيد الذي نستخلصه هو عدم وجود تلك الضغوط التي تمارس على الموظف من طرف المرؤوسين وهذا يعني تفهم ومراعاة جل الظروف المحيطة بالموظف ومساعدته على أداء مهامه في أريحية تامة في ظل تمكنه من مستلزمات الإدارة الإلكترونية.

الجدول(31): هناك توزيع غير مناسب للعمال داخل التنظيم .

النسبة المئوية%	التكرار	الفئات
58.3	21	نعم
27.8	10	لا
13.9	05	أحيانا
100	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول (31) نلاحظ أن النسبة الكبيرة هي تلك التي شملت عدم وجود توزيع مناسب داخل التنظيم حيث قدرت بـ 58.3% ، وجاءت الفئة الثانية التي تقول أن نسبة التوزيع هي مناسبة حيث قدرت بـ: 27.8%، أما الفئة الثالثة حيث ترى انه أحيانا لا يوجد توزيع مناسب للعمال حيث قدرت نسبتهم بـ 13,9%.

إن هذه النسب تفسر الحاجة التي يتبناها رؤساء المصالح والمكاتب من أجل وجود تقسيم عادل لعدد الموظفين وهذا يعود إلى ضرورة المصلحة وتغليب مصلحة الإدارة على مصلحة الموظف.

الجدول(32): وظيفتك داخل الهيكل التنظيمي مناسبة وجيدة .

النسبة المئوية%	التكرار	الفئات
61.1	22	نعم
11.1	04	لا
27.8	10	أحيانا
100	36	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول (32) نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين تتناسب وظيفتهم مع الهيكل التنظيمي لبلدية أميه ونسة قدرت بنسبة 61.1%، أما الذين تتناسب أحيانا وظيفتهم مع الهيكل التنظيمي قدرت نسبتهم بـ: 27.8%، وجاءت نسبة الذين لا تتوافق وظيفتهم مع الهيكل التنظيمي لبلدية أميه ونسة حيث قدرت نسبتهم بـ: 11.1%.

إن هذا يفسر أن هناك تناسب كبير بين الوظيفة التي يشغلها العديد من الموظفين والهيكل التنظيمي لبلدية أميه ونسة وهذا راجع إلى استغلال الكفاءات والشهادات العلمية وتوزيعها وتقسيمها حسب كل تخصص ورغبة كل موظف في العمل الذي يحبه والذي يرى انه يستطيع أن يبدع فيه ووفق ما يتمشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

الجدول(33): هناك تجاوز في ايصال التعليمات من وإلى الرئيس .

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	08	22.8
لا	15	41.7
أحيانا	13	36.1
المجموع	36	100

من خلال الاتجاه العام للجدول (33) نلاحظ الموظفين الذين يرون أنه لا يوجد تجاوز في ايصال التعليمات من الرئيس إلى المرؤوس حيث قدرت نسبتهم 41.7 %، وجاءت الفئة الثانية التي ترى انه يوجد أحيانا تجاوز في ايصال التعليمات من وإلى المرؤوس ولقد قدرت نسبتهم بـ: 36.1%، أما الذين يشعرون بوجود تجاوز في ايصال التعليمات من وإلى المرؤوس قدرت نسبتهم بـ: 22.8%.

إن ما يمكن استخلاصه أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في خلق الاحترام وإيصال التعليمات بين الرئيس والمرؤوس داخل الهيكل التنظيمي لبلدية أميه ونسة بشكل سلس ومتميز واحترام السلم الإداري .

الجدول(34): وظيفيتك داخل التنظيم لا تتناسب مع قدراتك وإمكانياتك .

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	06	16.7
لا	23	63.9
أحيانا	07	19.4
المجموع	36	100

من خلال الاتجاه العام للجدول (34) نلاحظ أن الموظفين الذين تتناسب وظائفهم مع قدراتهم وإمكانياتهم بلغت نسبتهم 16.7 %، وجاءت الفئة الثانية التي ترى أنها أحيانا تتناسب وظيفتها مع إمكانياتها بنسبة تقدر: 63.9%، وجاءت الفئة الثالثة التي تقول أن وظيفتها لا تتناسب إمكانياتها وقدراتها حيث قدرت نسبتها بـ: 19.4%.

إن هذا انما يدل على التوزيع الجيد والمحكم للعامل البشري وحسن تسييره واختيار الكفاءات والخبرات من الموظفين واستغلالهم في المناصب الحساسة والمتوافقة مع قدراتهم.

الجدول(35): ترى أن الهيكل التنظيمي داخل المؤسسة يوزع المهام بشكل عادي

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	11	30.6
لا	13	36.1
أحيانا	12	33.3
المجموع	36	100

من خلال الاتجاه العام للجدول (35) نلاحظ أن نسبة من المبحوثين يشعرون بان هناك توزيع غير عادل في المهام وجاءت نسبتهم 36.1 %، كما أن هناك فئة من الموظفين ترى أنه يوجد أحيانا توزيع مناسب داخل التنظيم 33,3 % ، كما توجد فئة ثالثة ترى أنه هناك توزيع للمهام بشكل عادي ومنصف داخل الهيكل التنظيمي لبلدية أميه ونسة وقدرت نسبتهم بـ: 30.6 % .

ما نستطيع استخلاصه من هذا الجدول بان هناك عدم رضا على توزيع المهام ، حيث اقترت مفردات من عينة الدراسة المتمثل عددها في 13 لا يوجد توزيع عادل للمهام في حين اننا نجد أن ما عدده 11 مفردة من عينة الدراسة تقر بوجود توزيع عادل للهيكل التنظيمي ، و يرجع ذلك الى طبيعة كل منصب من المناصب التي يشغلها ،وهناك ما يتحكم في توزيع الموظفين مثلا ضرورة المصلحة التي قد تطيح بالتوجه أو رغبة الموظف بشغل منصب معين .

ثالثا : تحليل نتائج الفرضيات

1-عرض نتائج الفرضية العامة :

اختبار الفرضية العامة : من خلال عرض للنتائج التي جمعت واستخدمت في اختبار الفرضيات ، توصلنا إلى عدد من الاستنتاجات المتعلقة بموضوع الدراسة وهي : هل توجد علاقة ارتباطيه بين الإدارة الالكترونية وضغوط العمل لدى موظفي بلدية أميه ونسة الوادي ؟

الجدول(36) : اختبار العلاقة بين الادارة الالكترونية وضغط العمل .

العلاقة بين المتغيرين		
		المتغير المستقل الادارة الالكترونية
ضغوط العمل	Pearson Correlation	0.036
	N	36
Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).		

نلاحظ من خلال الجدول قيمة معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين المستقل - الادارة الإلكترونية - والمتغير التابع - ضغوط العمل - والذي يساوي 0.036 وكذلك مستوى الدلالة لهذا الارتباط والذي يبدو أنه دال عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل على وجود علاقة إيجابية ضعيفة بين المتغيرين الادارة الإلكترونية وضغوط العمل ، وهذا ما أثبتته النتائج المعروضة في السابق حيث يظهر ارتباط ضعيف بين معظم مؤشرات المتغير المستقل (الادارة الإلكترونية) و التابع (ضغط العمل) فإننا بالتالي نقبل الفرضية .

استنتاج جزئي : بناء على الجدول الخاص بالفرضية العامة رقم (36) نستنتج أن هناك علاقة بين الادارة الإلكترونية وضغوط العمل.

2- عرض نتائج الفرضيات الجزئية:

من خلال عرض النتائج التي جمعت واستخدمت في اختبار الفرضيات ، توصلنا إلى عدد من الاستنتاجات المتعلقة بموضوع الدراسة وهي :

الفرضية الجزئية الأولى: هل توجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية وعبء العمل لدى موظفي بلدية أمية ونسه الوادي؟

نلاحظ ان هذه الفرضية محققة وهذا من خلال ما جاء في الجدول رقم (21) ويقول أن العمل الموكل إليك في حدود طاقتك ، كما جاءت نتائج الجدول رقم (22) الذي يوضح أنه العمل الموكل إليك واضح من حيث متطلباته ، كما جاء أيضا الجدول رقم (23) ليؤكد صحة الفرضية أي انه لا يوجد تراكم في أداء الأعمال حيث جاءت نسبها إيجابية وهي على التوالي : 58,3% 52,8% 44,4% وهذا كما جاء في دراسة الدكتور محمد بن سعيد العمري و الأستاذ عبيد سعود السهلي حيث وضحت مسببات الضغوط المهنية ومن بينها عبء الدور وبيئة العمل ، ومن هذه النسب العالية نؤكد أن الإدارة الإلكترونية لها علاقة في تخفيف أعباء العمل للموظف الإداري في بلدية أمية ونسه.

الفرضية الجزئية الثانية: هل توجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية وبيئة العمل لدى موظفي بلدية أمية ونسه الوادي؟

نلاحظ ان هذه الفرضية محققة وهذا من خلال ما جاء في الجدول رقم(26) ويقول أن مساحة المكتب تتناسب مع عدد الموظفين ،ولدينا الجدول رقم (29) الذي يؤكد أن المسئول المباشر لا يمارس ضغوطا على الموظفين من أجل اتمام أعمالهم والقيام بوظائفهم وجاءت نسبهم عالية وهذا يؤكد أن بيئة العمل الداخلية توفر الظروف المناسبة لقيام الموظف على احسن وجه ممكن ، اما ما جاء في الجداول الأخرى (25) (27) (28) فهي عرضة لعوامل خارجية لا تستطيع البلدية التحكم بها في ظل انها في وسط حضري إذن هي خارجة عن نطاق البلدية ويمكن القول أن هذه الفرضية محققة وفقا لما جاء من نسب على التوالي: 50%. 63,9%. وهذا كما جاء في دراسة الدكتور محمد بن سعيد العمري والأستاذ عبيد سعود السهلي حيث وضحت مسببات الضغوط المهنية ومن بينها عبء الدور وبيئة العمل ،ومن هذه النسب العالية نؤكد أن الإدارة الإلكترونية لها علاقة بتحسين بيئة العمل لدى الموظف الإداري لبلدية امية ونسه.

الفرضية الجزئية الثالثة : هل توجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية وتطوير الهيكل التنظيمي ببلدية أمية ونسه الوادي؟

نلاحظ أن هذه الفرضية محققة وهذا من خلال ما جاء في الجدول رقم(31) والذي يقول ان وظيفتك داخل الهيكل التنظيمي مناسبة وجيدة ، ولدينا الجدول رقم (32) الذي يؤكد ان اوصول التعليمات من وإلى المروؤوس تتم في ظروف عادية ، أن الجدول رقم(33) يبين أن الوظائف داخل التنظيم تتناسب مع القدرات والإمكانات التي يتمتع بها كل موظف وهذه الجداول تأكد صحة هذه الفرضية بناءا على النسب العالية التي تعطيها لنا وهي على التوالي: 61,1%. 41,7%. 63,9%. وهذا كما ورد من خلال دراسة زينب غريوة في رسالتها للماجستير بعنوان "الإدارة الإلكترونية والفاعلية التنظيمية" حيث أبرزت دور الإدارة الإلكترونية في الرفع من الفاعلية التنظيمية وعليه ،هي نسب هي نسب عالية وتؤكد أن الإدارة الإلكترونية لها علاقة بتطوير الهيكل التنظيمي.

الاستنتاج العام :

تعرفنا من خلال هذا الفصل على بلدية أميه ونسه التابعة لولاية الوادي ، ولقد اعتمدنا على الاستبانة في جمع معلومات الدراسة الميدانية ، والتي تم توزيعها على العمال الإداريين حيث تحتوي على ثلاث محاور : المعلومات الشخصية ، الإدارة الإلكترونية الضغوط المهنية ، وهدفنا من خلال هذا الإجابة على الإشكالية الخاصة ببحثنا ، وبعد استرجاع الاستثمارات قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام اساليب إحصائية ، وتوصلنا إلى عدة نتائج منها مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية أميه ونسه ووجدنا انه مرتفع ، ووجدنا أيضا أن الضغوط المهنية منخفضة وتوصلنا أيضا إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وضغوط العمل عند مستوى دلالة 0.01.

الاقتراحات والتوصيات:

بناءً على ما توصلنا إليه من نتائج في دراستنا والتي تناولنا موضوعاً حديثاً وهما من مواضيع التنظيم وهو الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بضغوط العمل ، يمكننا أن نقترح جملة من التوصيات وهي :

- ضرورة تزويد الإدارة المحلية بأدوات الإدارة الإلكترونية
- ضرورة إيجاد سبل جادة من أجل لبعاد الضوضاء عن الموظفين الإداريين .
- التكوين المستمر للموظفين الإداريين في كل ما يلج من تكنولوجيا حديثة.
- التواصل المستمر مع الموظف من أجل معرفة معوقاته داخل التنظيم ومحاولة إيجاد الحلول.

خاتمة

انطلاقاً من ما سلف ذكره ومن الدور المحوري الذي تؤديه الإدارة الالكترونية في المؤسسة قد أصبحت التكنولوجيا وظيفة أساسية تقوم عليها الإدارة الالكترونية في أي مؤسسة ، فلا يمكن تجاهلها أو لا يمكن للمؤسسة في الوقت الحالي صرف النظر عن التطور العلمي الذي يحدث حولها ، فالإدارة الالكترونية أصبحت أسلوب إداري حيث ساهم في تحسين الأداء و بدوره تخفيف الضغوط المهنية على أفراد المؤسسة.

فتوفير الإمكانيات و المعدات المتطورة المعبرة عن الإدارة الالكترونية تستطيع المؤسسة اليوم بموردها البشري إعطاء خدمات ذات نوعية و سرعة و هذا في خصم إحساس الموظف بتلاشي الضغوط التي كانت تحيط به قبل تدعيم الإدارات المحلية بالتكنولوجيا المتطورة .

و على ضوء ما سبق عرضه حول موضوع دراستنا و علاقة الإدارة الالكترونية بتخفيف ضغوط العمل عن الموظف الإداري خلصنا الى المساهمة الفعالة التي تقدمها الإدارة الالكترونية في تخفيف الضغوط المهنية وهذا ما انعكس إيجاباً على نوعية الخدمات المقدمة ببلدية أمية ونسة ولاية الوادي .

ومن هذا المنطلق فالبلدية أصبحت اليوم من أهم الركائز لتطوير الاقتصاد الوطني و اهتمامها بتطوير إمكانياتها و أساليبها التنظيمية الإدارية تساهم أكثر في تخفيف الضغوط عن الموظف و ينعكس إيجاباً على انتعاش الاقتصاد المحلي و الوطني.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً : الكتب

- 1- ثابت عبد الرحمن إدريس : نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة ، الدار الجامعية ، الأردن، 2009.
- 2- حسين حريم ، سلوك الافراد و الجماعات في منظمات الأعمال ، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان الأردن ، ط 4، 2004.
- 3- حمدي الصباغ وآخرون ، تطبيقات الحاسب الآلي و الانترنت في إدارة التعليم بالمدينة المنورة حقيقية تدريبية ، المدينة المنورة السعودية ، 2007.
- 4- حنان عبد الرحيم الأحمدى ، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر و الأعراض ، بحث ميداني ، المملكة العربية السعودية ، 2002 .
- 5- خالد عيادة عليما ، ضغوط العمل وأثارها على الاداء ، دار الخليج للنشر و التوزيع ، الاردن ، ط 1 ، 2015 .
- 6- خيضر كاظم محمود فريجات ، السلوك التنظيمي المعاصر ، إثراء للنشر و التوزيع ، عمان، الاردن ، 2009 .
- 7- زياد مراد ، الاتجاهات الحديثة في ادارة المنظمات ، دار الخلدونية لنشر و التوزيع ، الجزائر، 2012.
- 8- عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، دار ريحانة ، الجزائر .
- 9- باغول زهير ، الوجيز في الفكر الإداري ، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، الجزائر ، نوفمبر 2011 .
- 10- محمد الصيرفي ، الضغط و القلق الإداري ، مؤسسة دورس الدولية ، الاسكندرية ، مصر، 2006.
- 11- منذر الضامن . أساسيات البحث العلمي ، دار المسيرة، عمان ،الأردن ط 1 ، 2007.
- 12- عمار بوضياف ، التنظيم الإداري في الجزائر بين النظرية و التطبيق، جسور للنشر و التوزيع ، ط 1، 2010.

- 13- عمار بوضياف ، شرح قانون الولاية ، جسور للنشر و التوزيع ، الجزائر ، ط1 ، 2012.
- 14- الدكتور محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية ، دار الميسرة لنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، ط1 ، 2009 .
- 15- زاهد محمد ديربي، السلوك التنظيمي ، دار الميسرة للنشر و التوزيع ، عمان، الاردن، ط 1 ، 2011.
- 16- سعيد سبعون، حفصة جوادي ، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصة للنشر، الجزائر، 2012.
- 17- شعبان علي الحسين السيسي ، أسس السلوك الانساني بين النظرية و التطبيق، دار المكتب الجامعي الحديث الازارطية ، الإسكندرية ، مصر ، 2002 .
- 18- صلاح الدين عبد الباقي ، مبادئ السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية، القاهرة ، مصر ، 2005.
- 19- عامر سعيد و عبد الوهاب علي محمد، الفكر المعاصر في التنظيم الاداري ، مركز وابد سيرفيس للاستشارات و التطوير الاداري ، القاهرة ، مصر، 1994.
- 20- عامر قنديلجي ، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات ، ط1، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 1999، الأردن .
- 21- عبد الله محمد الشريف: مناهج البحث العلمي . مكتبة الإشعاع للطباعة و النشر ، الإسكندرية ، مصر، ط 1، 1996 .
- 22- علاء عبد الرازق السالمي ، الإدارة الالكترونية ، دار وائل للنشر ، عمان، الأردن ، 2008 .
- 23- عمار بوحوش، محمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2009، ط5 .
- 24- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة :بعد استراتيجي ، دار وائل للنشر، عمان، الأردن 2005 .
- 25- فليہ فاروق عبده ، السيد محمود عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن ، 2005 .

- 26- قاسم علوان و نحوي أحمد ، إدارة الوقت مفاهيم و عمليات و تطبيقات ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ،عمان، الاردن ، 2009 .
- 27- قاسم علوان و نحوي أحمد ، إدارة الوقت مفاهيم و عمليات و تطبيقات ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ،عمان، الاردن ، 2009 .
- 28- محمد اسماعيل بلال ، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، مصر 2005.
- 29- محمد القاسم القريوني ، السلوك التنظيمي ، دار وائل للنشر ،عمان، الاردن ، ط 5 ، 2009 .
- 30- محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي الدار الجامعية ،القاهرة ، مصر ، 2003.
- 31- محمد محمود الخالدي ، التكنولوجيا الالكترونية ، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن، 2007.
- 32- محمد محمود الطعامة ،طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، الاردن ، 2004، ص ص 11 12 .
- 33- محمود عبد الفتاح رضوان ، الإدارة الالكترونية و تطبيقاتها الوظيفية ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، القاهرة ، مصر ، 2014.
- 34- المرجع :عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان ، ضغوط العمل مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها ط 1 ، مكتبة الفهد الوطنية ، الرياض ، .
- 35- مصطفى محمود أبو بكر ، إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر، 2008.
- 36- نجم عبود نجم ، الإدارة الالكترونية ، الاستراتيجيات و الوظائف و المشكلات ، دار المريخ للنشر، السعودية .

- 37- وليد السيد خليفة ،مراد على عيسى، الضغوط النفسية و التخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي المفاهيم النظريات البرامج ، دار الوفاء لدنيا للطباعة و النشر ، الاسكندرية ، مصر، ط1 2008 .
- 38- ياسين سعد غالب ، الادارة الالكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية ، معهد الادارة العامة، الرياض ، السعودية ، 2005 .

ثانيا : المجالات

- 1-د محمد بن سعيد العمري ، أ عبید سعود السهلي ، أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ،العدد 39 جامعة الرياض، السعودية 1437 هـ.
- 2-علي حسين باكير ، المفهوم الشامل لتطبيق الادارة الالكترونية ، مجلة اراء حول الخليج — مركز الخليج للأبحاث الامارات ،العدد 23، اوت 2006 .
- 3-الهام بوغليطة ، امال بوعفار، دور المشاركة في إتخاذ القرار للحد من مشكلات ضغوط العمل ، الملتقى الوطني حول ضغوط العمل بين الإهتمام والإهمال ،جامعة 20 أوت 1955 ، سكيكدة ، 19 جانفي 2014.

ثالثا: المذكرات :

- 1-ابن خورور خير الدين ، علاقة ضغوط العمل بالرضاء الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمدارس بلدية لعوينات لولاية تبسة ، رسالة ماجستير علم الاجتماع التربوية ،كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2010 .
- 2-بن عيشاوي أحمد، اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال ، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، العدد07، 2010 ..
- 3-بوقلاشي عماد، الادارة الالكترونية و دورها في تحسين اداء الادارات العمومية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، 2011 .

- 4-جمانة عبد الوهاب شلبي ،واقع الادارة الالكترونية في الجامعة الاسلامية و اثارها على التطوير التنظيمي ، بحث لاستكمال الحصول على ماجستير ادارة الاعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2011.
- 5-حسين علي ،الادارة الالكترونية للموارد البشرية لاحد مداخل ادارة المعرفة ،مذكرة ماجستير في علوم التسيير قسم علوم التسيير ، 2014.
- 6-زينب قريوة، الادارة الالكترونية و الفعالية التنظيمية ، رسالة ماجستير في علم اجتماع التنظيم و العمل ، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل ، 2015.
- 7-سهام موفق ،دور القيادة الاستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة ، رسالة دكتوراه ، دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة ، قسم علم التسيير تخصص تسيير المنظمات ، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2015 .
- 8-عبان عبد القادر ، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر دراسة سوسيولوجية ببلدية الكالتوس ، رسالة دكتوراه علم الاجتماع أداره و عمل ، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2015.
- 9-عبد الغني طاهري، ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي ، مذكرة ماجستير في تسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2008 .
- 10- عثمان مريم، الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الانجاز لدى اعوان الحماية المدنية ، دراسة ميدانية على اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة ، رسالة ماجستير كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة منتوري، قسنطينة ، 2010 .
- 11- عشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية ، رسالة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة منتوري ، قسنطينة، 2010.
- 12- محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل و أثارها على الولاء التنظيمي ، مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين ، 2009.

- 13- منصور نفيح رويحي السلمي ، الاحتياجات التدريبية لمديري لمدارس الابتدائية بمدينة مكة المكرمة في ضوء متطلبات الادارة الالكترونية ، رسالة ماجستير في الادارة التربوية و التخطيط ، كلية التربية ، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية ، 2012.
- 14- ناهدة طه غضية ، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري و مديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الاردن ، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية سم الاصول و الادارة التربوية ،جامعة مؤتة ،الأردن، 2008 .
- 15- يوسف محمد يوسف أبو أمونه ، واقع ادارة الموارد البشرية الكترونيا -e HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية ، رسالة ماجستير إدارة الاعمال، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين، 2009 .

رابعا : مراسيم قانونية

1. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، الجريدة الرسمية، العدد 37، 03 جويلية 2011 المطبعة الرسمية، الجزائر .

الملحق رقم (01) : الاستمارة

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

قسم علم الاجتماع



استمارة بحث بعنوان:

الإدارة الالكترونية وعلاقتها بضغط العمل على الموظف الإداري

دراسة ميدانية ببلدية أميه ونسه ولاية الوادي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل

المشرف :

د مرابط شوقي

اعداد الطلبة :

بوخشبه محمد عبد الكامل

رحماني محمد رشيد

ملاحظة : نرجو منكم التفضل بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان علما أن البيانات المتحصل عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ، فالرجاء و ضع علامة (x) في الخانة المناسبة

السنة الجامعية 2019/2018

المحور الاول : البيانات الشخصية

- 1- الجنس : ذكر ☐ انثى ☐
- 2- السن : أقل من 30 سنة ☐ من 30 سنة الى 35 سنة ☐ من 36 سنة الى 40 سنة ☐
من 41 سنة الى 45 سنة ☐ من 46 سنة الى 50 سنة ☐ أكثر من 51 سنة ☐
- 3- المستوى التعليمي : متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
- 4- الخبرة المهنية بالمؤسسة: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 سنوات الى 10 سنوات ☐
من 11 سنوات الى 15 سنة ☐ من 16 سنة الى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة ☐

المحور الثاني: الادارة الالكترونية :

الابعاد	الرقم	العبارات	نعم	احيانا	لا
جهاز الحاسوب	05	تعتمد على جهاز الحاسوب في عملك			
	07	يساهم جهاز الحاسوب في تأدية أغلب مهامك			
	07	يمكنك جهاز الحاسوب في اكتشاف و تجنب الأخطاء			
	08	هناك سرعة في تأدية المهام باستعمال جهاز الحاسوب			
	09	يساعدك جهاز الحاسوب في التقليل من تراكم الأعمال			
شبكة الانترنت	10	تستعمل الشبكات(الداخلية، الخارجية)			
	11	يؤدي استخدام الشبكات في العمل الحصول على المعلومات بسرعة			
	12	يؤدي استخدام الشبكات في العمل الى الدقة في المعلومات			
	13	استعمالك للشبكات يسهل عملياتك الادارية			
	14	استعمالك للشبكات افضل من المعاملات الورقية التقليدية			
وسائل الاتصال	15	استعمالك للفاكس و الهاتف يسهل عملياتك الادارية			
	16	قللت و سائل الاتصال من تنقلك الى المصالح الأخرى لأداء			

			عملك		
			وسائل الاتصال ساهمت في التقليل من وقت استغراق اداء الاعمال	17	
			قضت وسائل الاتصال على الاسلوب التقليدي في اداء مهامكم	18	
			أنا مرتاح في ظل وجود وسائل اتصال حديثة	19	

المحور الثالث: الضغوط المهنية (العمل)

الابعاد	الرقم	العبارات	نعم	احيانا	لا
عبء العمل	20	تشعر بالتعب و الإرهاق من كثرة العمل المطلوب منك			
	21	العمل الموكل إليك في حدود طاقتك			
	22	العمل الموكل إليك واضح من حيث متطلباته			
	23	هناك تراكم في أدائك لعملك			
	24	تقوم بالمهام لوحده			
بيئة العمل	25	تعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملك			
	26	مساحة المكتب لا تتناسب مع عدد الموظفين			
	27	لا تتوفر كل ظروف العمل المناسبة لأداء عملك			
	28	أنت غير مرتاح في ظل الظروف المحيطة بك			
	29	المسؤول المباشر يمارس عليك ضغوطات لأدائك لمهامك			
الهيكل التنظيمي	30	هناك توزيع غير مناسب للعمال داخل التنظيم			
	31	وظيفتك داخل الهيكل التنظيمي مناسبة و جيدة			
	32	هناك تجاوز في إيصال التعليمات من والى المرووس			
	33	وظيفتك داخل التنظيم لا تتناسب مع قدراتك و إمكانياتك			
	34	ترى أن الهيكل التنظيمي داخل المؤسسة يوزع المهام بشكل عادي			

الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين

الاسم و اللقب	الدرجة العلمية	التخصص
- لامية بوبيدي	دكتورة	علم اجتماع تنظيم و عمل
- يوسف بالنور	دكتور	علم اجتماع تنظيم و عمل
- سالم يعقوب	دكتور	علم اجتماع تنظيم و عمل
- رابح بن عيسى	دكتور	

الملحق رقم 03: معامل ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.694	30

الملحق رقم 04: الفرضية العامة : العلاقة بين الادارة الالكترونية و ضغوط العمل

		الادارة_الالكترونية	ضغوط_العمل
الادارة_الالكترونية	Pearson Correlation	1	.036
	Sig. (1-tailed)		.418
	N	36	36
ضغوط_العمل	Pearson Correlation	.036	1
	Sig. (1-tailed)	.418	
	N	36	36